

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**
3.04.139	จัดให้มีการรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน
3.04.140	รักษาความปลอดภัยบริเวณอาคารที่ทำงานและทรัพย์สิน
3.05.119	หมั่นศึกษาและพัฒนาความรู้ที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
3.08.094	ติดตามและประเมินผล ความมีประสิทธิภาพของการฝึกอบรม
3.08.096	วางแผนและดำเนินการชุดกิจกรรมการฝึกอบรม
3.09.101	จัดการด้านทรัพย์สินที่เป็นวัตถุและอาคารและสาธารณูปโภค
3.09.105	ติดตามประเมินผลการดำเนินงานพนักงาน
3.09.106	ให้การสนับสนุนด้านวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงาน
3.09.107	สรรหาและคัดเลือกพนักงาน
3.09.234	บริหารการปฏิบัติงานในที่ทำงาน
3.10.115	อ่านเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง
3.10.118	เขียนจดหมายธุรกิจเป็นภาษาอังกฤษ

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานโรงแรม อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ 5

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

N/A

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

N/A

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

N/A

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

3.04.139 จัดให้มีการรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน

3.04.140 รักษาความปลอดภัยบริเวณอาคารที่ทำงานและทรัพย์สิน

3.05.119 หมั่นศึกษาและพัฒนาความรู้ที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

3.08.094 ติดตามและประเมินผล ความมีประสิทธิภาพของการฝึกอบรม

3.08.096 วางแผนและดำเนินการชุดกิจกรรมการฝึกอบรม

3.09.101 จัดการด้านทรัพย์สินที่เป็นวัตถุและอาคารและสาธารณูปโภค

3.09.105 ติดตามประเมินผลการดำเนินงานพนักงาน

3.09.106 ให้การสนับสนุนด้านวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงาน

3.09.107 สรรหาและคัดเลือกพนักงาน

3.09.234 บริหารการปฏิบัติงานในที่ทำงาน

3.10.115 อ่านเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง

3.10.118 เขียนจดหมายธุรกิจเป็นภาษาอังกฤษ

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 22/04/2564

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
ยกระดับการจัดการท่องเที่ยวในท้องถิ่นให้มีคุณภาพ และยั่งยืนบนพื้นฐานอัตลักษณ์ และวิถีไทยโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	01	บริหารจัดการงานที่พักท้องถิ่น	0101	บริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่พักท้องถิ่น

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 22/04/2564

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	3.04.139	จัดให้มีการรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน	3.04.139.01	ระบุหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัยในสถานที่ทำงาน
				3.04.139.02	พัฒนาและดำรงรักษากรอบการปฏิบัติงานเพื่อคงไว้ซึ่งข้อกำหนดด้านสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย
				3.04.139.03	จัดให้มีกระบวนการระบุความเสี่ยงและสิ่งที่เป็นอันตรายต่อสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย
				3.04.139.04	จัดให้มีกระบวนการประเมินความเสี่ยงและสิ่งที่เป็นอันตรายต่อสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย
				3.04.139.05	จัดให้มีกระบวนการควบคุมความเสี่ยงและสิ่งที่เป็นอันตรายต่อสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย
				3.04.139.06	สอบสวนการบาดเจ็บ ความเจ็บป่วยและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
				3.04.139.07	ประเมินความมีประสิทธิผลของงานอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
		3.04.140	รักษาความปลอดภัยบริเวณอาคารที่ทำงานและทรัพย์สิน	3.04.140.01	ตรวจลาดตระเวนสถานที่
				3.04.140.02	รับมือกับอัคคีภัยและการเตือนภัยอื่น
				3.04.140.03	ตอบโต้กับภัยคุกคามด้านความปลอดภัย
				3.04.140.04	รับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน
				3.04.140.05	ดูแล/เฝ้าสังเกตระบบรักษาความปลอดภัย
				3.04.140.06	จัดการการใช้พลุหรือดอกไม้ไฟ
				3.04.140.07	ดำเนินงานธุรการของการรักษาความปลอดภัย
		3.05.119	หมั่นศึกษาและพัฒนาความรู้ที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	3.05.119.01	ค้นหาแหล่งข้อมูลอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เป็นปัจจุบัน
				3.05.119.02	ค้นหาแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวกับข้อกำหนด ข้อควรปฏิบัติและประเด็นที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
				3.05.119.03	นำข้อมูลอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไปใช้
		3.08.094	ติดตามและประเมินผลความมีประสิทธิภาพของการฝึกอบรม	3.08.094.01	กำหนดผลลัพธ์จากการฝึกอบรมที่คาดหวังที่จะถูกติดตามและประเมินผล

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
0101	บริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่พักท้องถิ่น	3.08.094	ติดตามและประเมินผลความมีประสิทธิภาพของการฝึกอบรม	3.08.094.02	ติดตามประสิทธิภาพการฝึกอบรม
				3.08.094.03	ประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรม
				3.08.094.04	จัดเตรียมรายงานเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพของการฝึกอบรม
		3.08.096	วางแผนและดำเนินการชุดกิจกรรมการฝึกอบรม	3.08.096.01	วางแผนชุดกิจกรรมการฝึกอบรม
				3.08.096.02	ดำเนินการตามชุดกิจกรรมการฝึกอบรม
				3.08.096.03	ทบทวนการวางแผนและการดำเนินงานตามชุดของกิจกรรมการฝึกอบรม
		3.09.101	จัดการด้านทรัพย์สินที่เป็นวัตถุและอาคารและสาธารณูปโภค	3.09.101.01	พัฒนาระบบการบำรุงรักษาซ่อมแซมและการจัดซื้อทรัพย์สิน
				3.09.101.02	ตรวจสอบสภาพและการทำงานของทรัพย์สินในสถานที่ทำงาน
				3.09.101.03	ประสานงานด้านการเงินในการจัดซื้อทรัพย์สิน
		3.09.105	ติดตามประเมินผลการดำเนินงานพนักงาน	3.09.105.01	พัฒนาระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน
				3.09.105.02	ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงาน
				3.09.105.03	นำระบบการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจมาใช้
				3.09.105.04	ให้คำปรึกษาแก่พนักงาน
				3.09.105.05	นำระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างมาใช้
		3.09.106	ให้การสนับสนุนด้านวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงาน	3.09.106.01	อธิบายหลักการพื้นฐานของการสนับสนุนวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงาน
				3.09.106.02	สร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีและให้การสนับสนุนกับเพื่อนร่วมงาน
				3.09.106.03	ให้การสนับสนุนแบบเป็นทางการแก่เพื่อนร่วมงาน
				3.09.106.04	ให้การสนับสนุนแบบไม่เป็นทางการแก่เพื่อนร่วมงาน
		3.09.107	สรรหาและคัดเลือกพนักงาน	3.09.107.01	ระบุความต้องการสรรหาพนักงาน

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
0101	บริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่พักท้องถิ่น	3.09.107	สรรหาและคัดเลือกพนักงาน	3.09.107.02	สรรหาพนักงาน
				3.09.107.03	สัมภาษณ์พนักงาน
				3.09.107.04	คัดเลือกพนักงาน
				3.09.107.05	ดำเนินการปฐมนิเทศ
		3.09.234	บริหารการปฏิบัติงานในที่ทำงาน	3.09.234.01	ควบคุมและปรับปรุงการดำเนินงานในที่ทำงาน
				3.09.234.02	วางแผนและจัดขั้นตอนการทำงาน (workflow)
				3.09.234.03	จัดเก็บบันทึกการทำงาน
				3.09.234.04	แก้ปัญหาและตัดสินใจ
		3.10.115	อ่านเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง	3.10.115.01	อ่านและทำความเข้าใจถ้อยความภาษาอังกฤษระดับสูง
				3.10.115.02	เขียนถ้อยความภาษาอังกฤษระดับสูง
		3.10.118	เขียนจดหมายธุรกิจเป็นภาษาอังกฤษ	3.10.118.01	รับรู้/สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ของจดหมายธุรกิจ
				3.10.118.02	เข้าใจระเบียบแบบแผนของการเขียนจดหมายธุรกิจเป็นภาษาอังกฤษ
				3.10.118.03	ประยุกต์ใช้ระเบียบแบบแผนของการเขียนจดหมายธุรกิจเป็นภาษาอังกฤษ

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.04.139

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดให้มีการรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการจัดให้มีการรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการระบุหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัยในสถานที่ทำงาน การพัฒนาและดำรงรักษากรอบการปฏิบัติงานเพื่อคงไว้ซึ่งข้อกำหนดด้านสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย การจัดให้มีกระบวนการระบุความเสี่ยงและสิ่งที่เป็นอันตรายต่อสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย การจัดให้มีกระบวนการประเมินความเสี่ยงและสิ่งที่เป็นอันตรายต่อสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย การจัดให้มีกระบวนการควบคุมความเสี่ยงและสิ่งที่เป็นอันตรายต่อสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย การสอบสวนการบาดเจ็บ ความเจ็บป่วยและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และการประเมินความมีประสิทธิผลของงานอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐

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) พ่อครัว
- 7412 (ISCO-88:TH) พ่อครัวขนมปังอบ

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.04.139.01 ระบุหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัยในสถานที่ทำงาน	1.1 ระบุสิทธิและหน้าที่รับผิดชอบของนายจ้าง 1.2 ระบุสิทธิและหน้าที่รับผิดชอบของลูกจ้าง 1.3 จัดทำนโยบายด้านสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.04.139.02 พัฒนาและดำรงรักษากรอบการปฏิบัติงานเพื่อคงไว้ซึ่งข้อกำหนดด้านสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย	2.1 จัดเตรียมคำบรรยายลักษณะงานที่สอดคล้องกับหน้าที่รับผิดชอบด้านสุขอนามัยความมั่นคงและปลอดภัย 2.2 สถาปนาความสัมพันธ์กับฝ่ายบริหาร 2.3 สร้างโครงสร้างการรายงานผลการดำเนินงานด้านสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย 2.4 เผยแพร่ข้อมูลด้านสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย 2.5 เสนอการฝึกอบรมด้านสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย 2.6 พัฒนาการเก็บข้อมูลและเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย	
3.04.139.03 จัดให้มีกระบวนการระบุความเสี่ยงและสิ่งที่เป็นอันตรายต่อสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย	3.1 ดำเนินการตรวจสอบสถานที่ทำงานในส่วนที่เกี่ยวกับกายภาพ 3.2 สนับสนุนให้พนักงานรายงานความเสี่ยงและสิ่งที่เป็นอันตราย 3.3 วิเคราะห์ข้อมูลภายในองค์กร 3.4 ระบุความเสี่ยงในขั้นตอนการวางแผนและการจัดซื้อ 3.5 ติดตามประเมินแหล่งที่มาของความเสี่ยงและสิ่งที่เป็นอันตรายในสถานที่ปฏิบัติงาน	
3.04.139.04 จัดให้มีกระบวนการประเมินความเสี่ยงและสิ่งที่เป็นอันตรายต่อสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย	4.1 ระบุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน 4.2 กำหนดตารางเวลาการประเมินความเสี่ยง 4.3 ดำเนินการให้มีกิจกรรมการประเมินความเสี่ยง 4.4 บันทึกแนวความคิดที่เกิดขึ้นในระหว่างการประชุมเพื่อประเมินความเสี่ยง 4.5 อำนวยความสะดวกโดยการให้คำปรึกษาที่มีประโยชน์และมีประสิทธิผล 4.6 ยึดถือหลักการให้ความปลอดภัยโดยรวมมากกว่าการสร้างความปลอดภัยส่วนบุคคล 4.7 จัดลำดับและความสำคัญของปัจจัยเสี่ยงระดับต่างๆ 4.8 สรุปผลการประเมินความเสี่ยงและดำเนินกิจกรรมที่เหมาะสม	
3.04.139.05 จัดให้มีกระบวนการควบคุมความเสี่ยงและสิ่งที่เป็นอันตรายต่อสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย	5.1 วางแผนเพื่อนำกิจกรรมควบคุมมาใช้ปฏิบัติ 5.2 ริเริ่มกิจกรรมควบคุม 5.3 ติดตามประเมินกิจกรรมควบคุม 5.4 ดำเนินมาตรการแก้ไขความผิดพลาดในกรณีที่จำเป็น	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.04.139.06 สอบสวนการบาดเจ็บ ความเจ็บป่วยและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	6.1 กำหนดวิธีการแจ้งการบาดเจ็บ ความเจ็บป่วยและเหตุการณ์ต่างๆ 6.2 สอบสวนการบาดเจ็บ ความเจ็บป่วยและเหตุการณ์ต่างๆ 6.3 ระบุสาเหตุของการบาดเจ็บ ความเจ็บป่วยและเหตุการณ์ต่างๆ 6.4 ดำเนินมาตรการแก้ไขความผิดพลาด	
3.04.139.07 ประเมินความมีประสิทธิผลของงานอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	7.1 ทบทวนและประเมินประสิทธิผลของระบบที่ใช้ 7.2 ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในกรณีที่จำเป็น 7.3 ประเมินการปฏิบัติตามข้อกำหนดทางกฎหมายและข้อกำหนดภายในองค์กร	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะในการประยุกต์ใช้หลักการยศาสตร์เบื้องต้น

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยและความมั่นคง
- ความรู้ในรายละเอียดเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย
- ความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดความปลอดภัยด้านอาหาร
- ความรู้เกี่ยวกับการประเมินภัยคุกคาม (Hazard) ความเสี่ยง (Risk) รูปแบบต่างๆ ภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงาน
- ความรู้เกี่ยวกับมาตรการ วิธีการที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการควบคุมภัยคุกคามและความเสี่ยงข้างต้น

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการประยุกต์ใช้นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยและความมั่นคงในสภาพแวดล้อมการทำงาน
- แสดงความสามารถในการประยุกต์ใช้นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยและความมั่นคงไว้ในใบกำหนดหน้าที่งาน
- แสดงความสามารถในการทำงานร่วมกันกับผู้บริหารเพื่อพัฒนาและปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย
- แสดงความสามารถในการระบุภัยคุกคาม (Hazard) และความเสี่ยง (Risk) รูปแบบต่างๆ ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ได้รับมอบหมาย
- แสดงความสามารถในการประเมินความรุนแรงของภัยคุกคามและความเสี่ยงรูปแบบต่างๆ ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ได้รับมอบหมาย
- แสดงความสามารถในการใช้มาตรการ วิธีการที่เหมาะสมเพื่อควบคุมภัยคุกคามและความเสี่ยงรูปแบบต่างๆ ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ได้รับมอบหมาย
- แสดงความสามารถในการประเมินความมีประสิทธิผลของมาตรการ วิธีการที่เหมาะสมเพื่อควบคุมภัยคุกคามและความเสี่ยงรูปแบบต่างๆ ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ได้รับมอบหมาย

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความเข้าใจในข้อกำหนดและกฎระเบียบทางด้านสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ทำแบบทดสอบกรณีศึกษา
- ทดสอบความรู้ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ และ/หรือแบบทดสอบความรู้
- ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานโดยใช้ใบบันทึกการสังเกตการปฏิบัติงาน
- มอบหมายงาน/โครงการ
- ตั้งโจทย์ปัญหาและประเมินทักษะการแก้ปัญหา
- ทดสอบโดยให้แสดงบทบาทสมมติ
- พิจารณาเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- สิทธิและหน้าที่รับผิดชอบของนายจ้าง มักถูกกำหนดไว้ในกฎหมายที่บังคับใช้ในแต่ละประเทศ หรือแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practice) ที่อุตสาหกรรมนำมาใช้ปฏิบัติ ซึ่งโดยทั่วไป สิทธิและหน้าที่รับผิดชอบของนายจ้างจะครอบคลุมถึงการจัดให้มีสภาพการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะแก่ลูกจ้าง ให้มีการบริหารจัดการและดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นไปตามมาตรฐานในสถานประกอบกิจการ ดำเนินการประเมินอันตรายและศึกษาผลกระทบของสภาพแวดล้อมในการทำงานและจัดทำแผนการดำเนินงานด้านความปลอดภัย
- สิทธิและหน้าที่รับผิดชอบของลูกจ้าง มักถูกกำหนดไว้ในกฎหมายที่บังคับใช้ในแต่ละประเทศ หรือแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practice) ที่อุตสาหกรรมนำมาใช้ปฏิบัติ ซึ่งโดยทั่วไป สิทธิและหน้าที่รับผิดชอบของลูกจ้างจะกำหนดให้มีหน้าที่

• ให้ความร่วมมือนายจ้างในการดำเนินการและส่งเสริมด้านความปลอดภัย
• ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ด้านความปลอดภัยฯ ตามมาตรฐานที่กำหนด
• ดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานตามมาตรฐานที่กำหนด
• แจ้งเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน (จป.) หรือหัวหน้างาน หรือผู้บริหาร ทราบถึงอันตรายที่มีที่ตนเองไม่สามารถแก้ไขข้อบกพร่อง/สิ่งที่ชำรุดนั้นๆ ได้ด้วยตนเอง
• สวมใส่อุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคล และดูแลรักษาให้อุปกรณ์นั้น ๆ สามารถใช้งานได้ตามสภาพและลักษณะงาน

- นโยบายด้านสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย อาจจะครอบคลุมถึงกระบวนการ บริหารจัดการอาหารอย่างปลอดภัย การยกขน/ยกย้ายสิ่งของในการปฏิบัติงาน การเข้าใช้คลังสินค้า การใช้สารเคมี การใช้สิ่งของที่เป็นอันตราย การทำงานคนเดียว เป็นต้น
- การสถาปนาความสัมพันธ์กับฝ่ายบริหาร หมายความตั้งแต่ การให้ความร่วมมือกันในการปฏิบัติหน้าที่ การให้คำปรึกษา หรือการจัดให้มีคณะกรรมการเป็นกลไกการทำงานที่ถาวร
- โครงสร้างการรายงานผลการดำเนินงานด้านสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย ครอบคลุมตั้งแต่การจัดให้มีการประชุมที่เป็นวาระประจำ การกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การกำหนดให้มีกระบวนการรายงานและเผยแพร่ข้อมูลไปสู่พนักงานในระดับต่างๆ

- การเผยแพร่ข้อมูลด้านสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย อาจจะอยู่ในรูปของการแจกจ่ายเอกสาร/คู่มือ/แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบด้านสุขอนามัย ความปลอดภัย การจัดให้มีโปสเตอร์/แผ่นพับติดไว้ในสถานที่ต่าง ๆ การจัดให้มีการอบรม การประชุมพนักงานเป็นการทั่วไป หรือการประชุมที่เป็นวาระนี้โดยเฉพาะ
- ข้อมูลและเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย อาจหมายรวมถึง

• รายงานการตรวจสอบ รายงานการควบคุมภายใน
• รายงานการประเมินความเสี่ยง การวิเคราะห์ภัยคุกคาม
• รายงานการบาดเจ็บ รายงานการสอบสวนอุบัติเหตุ
• รายงานการประชุมของคณะกรรมการด้านสุขอนามัย ความปลอดภัยของบริษัท
• สรุปผลการฝึกอบรม
• มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedures) แผนภาพกระบวนการทำงาน (Flowchart)
• รายงานการติดตามประเมินผลการดำเนินงานด้านสุขอนามัย ความปลอดภัย
• รายงานการบริหารและควบคุมความเสี่ยง
• แผนการจัดการด้านความปลอดภัย แผนการจัดการในภาวะฉุกเฉิน
• สถิติ/ข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงาน
• รายงานการซ่อมบำรุงอุปกรณ์/เครื่องจักร
• รายงานการตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอก
• ทะเบียนของสารควบคุม/สิ่งที่เป็นอันตราย
• รายงานการปฐมพยาบาลและรายงานทางการแพทย์

- การดำเนินการตรวจสอบสถานที่ทำงานในส่วนที่เกี่ยวกับกายภาพ และสนับสนุนให้พนักงานรายงานความเสี่ยงและสิ่งที่เป็นอันตราย

โดยพิจารณาอันตรายจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งแบ่งได้ 4 ด้าน ดังนี้

• อันตรายจากสภาพแวดล้อมทางเคมี (Chemical Environmental Hazards) เกิดจากการใช้สารเคมีในการทำงาน

หรือมีสารเคมีที่เป็นอันตรายเกิดขึ้นจากขบวนการผลิตของงาน รวมทั้งวัตถุพลอยได้จากการผลิต เช่น กลุ่มสารเคมีที่เป็นพิษ ก๊าซพิษ สารประกอบไฮโดรคาร์บอน ตัวทำละลาย ฝุ่นละอองที่ทำให้เกิดโรคปอด สารเคมีที่ก่อมะเร็ง

• อันตรายจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environmental Hazards) คือ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้ประกอบอาชีพนั้น

จะอยู่ในลักษณะของการได้รับหรือสัมผัสกับสภาพแวดล้อมในลักษณะที่ไม่พอดีหรือผิดจากปกติธรรมดา อันตรายทางด้านกายภาพ ได้แก่ เสียง แสงสว่าง ความสั่นสะเทือน อุณหภูมิที่ผิดปกติ ความดันบรรยากาศที่ผิดปกติ รังสี

• อันตรายจากสภาพแวดล้อมทางชีวภาพ (Biological Environmental Hazards) เกิดจากการทำงานที่ต้องเสี่ยงต่อการสัมผัสและได้รับอันตรายจากสารทางด้านชีวภาพ (Biohazardous Agents) แล้วสารชีวภาพนั้นทำให้เกิดความผิดปกติของร่างกาย หรือมีอาการเจ็บป่วยเกิดขึ้น เช่นเชื้อจุลินทรีย์ต่างๆ ฝุ่นละอองจากส่วนของพืชหรือสัตว์ การติดเชื้อจากสัตว์หรือแมลง การถูกทำร้ายจากสัตว์หรือแมลง

- อันตรายจากสภาพแวดล้อมทางด้านการยศาสตร์ (Ergonomics) เป็นอันตรายที่เกิดจากการใช้ท่าทางทำงานที่ไม่เหมาะสม วิธีการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้อง การปฏิบัติงานที่ซ้ำซาก และความไม่สัมพันธ์กันระหว่างคนกับงานที่ทำ
- การระบุความเสี่ยงในขั้นตอนการวางแผนและการจัดซื้อ หมายถึง องค์กรได้จัดให้มีมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับการจัดซื้อและการจัดจ้าง

ในส่วนที่จะมีผลต่อการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดย

• การจัดซื้อผลิตภัณฑ์ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล ต้องพิจารณาถึงอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้น และมีการดำเนินการเพื่อป้องกันอันตราย โดยกำหนดข้อมูลรายละเอียดความต้องการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พร้อมทั้งตรวจรับตามข้อมูลรายละเอียดที่กำหนดไว้
• ในกรณีที่เป็นสารเคมีอันตรายต้องมีเอกสารแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับสารเคมี เพื่อจะได้ใช้สารเคมีนั้นอย่างถูกต้องและปลอดภัย
• ในกรณีที่เป็นอุปกรณ์ หรือเครื่องมือ เครื่องจักร ต้องมีเอกสารคู่มือการใช้งานที่ถูกต้องและปลอดภัย
• การจัดซื้ออุปกรณ์ตรวจวัดที่เกี่ยวกับอาชีวอนามัย และความปลอดภัยตรวจวัดที่เกี่ยวกับอาชีวอนามัย และความปลอดภัย ต้องพิจารณาถึงการสอบเทียบ (Calibration) อุปกรณ์ตรวจวัด เพื่อความถูกต้องในการตรวจวัด และต้องมีเอกสารคู่มือการใช้งาน
• การจัดจ้างผู้รับเหมา และผู้รับเหมาช่วง ต้องจัดจ้างโดยพิจารณาถึงความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการขององค์กร ในด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย และต้องมีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ปลอดภัย รวมทั้งมีการดำเนินการเพื่อควบคุมดูแลการทำงานของผู้รับเหมาและผู้รับเหมาช่วงให้เป็นไปตามวิธีปฏิบัติที่กำหนด

- การควบคุมเอกสารการบริหารการจัดการด้านความปลอดภัย องค์กรควรมีการจัดทำ ดำเนินการ และคงไว้ซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานในการควบคุมเอกสาร ทั้งที่จัดทำภายในองค์กรและภายนอกองค์กร ที่มีความจำเป็นในการดำเนินการของระบบการจัดการ เพื่อให้มั่นใจว่า เอกสารที่เป็นฉบับล่าสุดมีไว้ในทุก ๆ พื้นที่ซึ่งมีการทำงาน มีผลกระทบต่อความมีประสิทธิผลของระบบการจัดการ มีการควบคุมการจัดทำ เปลี่ยนแปลง แก้ไข แจกจ่าย เรียกคืน และนำเอกสารที่ได้รับการยกเลิกออกจากจุดใช้งาน หรือ มีการป้องกันการนำเอกสารไปใช้โดยไม่ได้ตั้งใจ ในกรณีที่เอกสารได้รับการยกเลิกการใช้งานแล้ว แต่มีความจำเป็นในการเก็บเพื่อเป็นประโยชน์ทางด้านกฎหมาย และ/หรือความรู้ จะมีระบบการบ่งชี้ที่เหมาะสม
- การฝึกอบรม และวิธีการให้ความรู้แก่บุคลากร แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

- การสอนงาน โดยผู้เชี่ยวชาญภายนอก หรือบุคลากรภายในองค์กรที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน เพื่อให้บุคลากรมีทักษะ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามขอบเขตงานที่ได้รับมอบหมาย
- การฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความรู้ และทักษะ ซึ่งอาจจะหมายถึง การฝึกอบรมภายนอกองค์กร ได้แก่การส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรม/ที่จัดโดยหน่วยงานภายนอก หรือการฝึกอบรมภายในองค์กร ซึ่งเป็นการฝึกอบรมที่จัดขึ้นเองภายในองค์กร โดยวิทยากรภายในหรือวิทยากรภายนอก

- องค์กรต้องมีการประเมินประสิทธิผลของการฝึกอบรมโดยวิธีการที่เหมาะสม เช่น การประเมินหลักสูตรการฝึกอบรม การทดสอบก่อน และ/ หรือหลังการฝึกอบรม หรือวิธีการสัมภาษณ์เพื่อทดสอบความเข้าใจ การประเมินผลการปฏิบัติงานหลังการสอนงาน โดยผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
- กระบวนการประเมิน หมายถึง การประเมินความสอดคล้องด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งองค์กรมีการจัดทำ ดำเนินการและคงไว้ซึ่งระเบียบปฏิบัติงานในการประเมินความสอดคล้องในการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในระยะเวลาที่เหมาะสม และบันทึกผลเป็นหลักฐาน โดยเครื่องมือที่ใช้วัดหรือทดสอบ จะได้รับการป้องกันจากการปรับแต่งโดยไม่ได้รับอนุญาต หรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น และให้มีการรับรองผลกรณีใช้บริการสอบเทียบจากหน่วยงาน หรือบุคคลภายนอกตามกำหนดเวลาที่ได้วางแผนไว้ หรือเมื่อพบว่าผลลัพธ์ที่ได้อาจเกิดความคลาดเคลื่อน
- กระบวนการควบคุมความเสี่ยง ประกอบด้วย
- การระบุสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และการดำเนินการเพื่อป้องกันผลกระทบด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้น
- การวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อระบุถึงสาเหตุ และแนวทางการดำเนินการ เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ
- ประเมินความจำเป็นในการดำเนินการเพื่อป้องกันการเกิดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหน
- บันทึกผลการดำเนินการแก้ไขและป้องกัน
- ทบทวนประสิทธิผลของการดำเนินการแก้ไขและป้องกัน

- การบันทึกอุบัติเหตุอย่างละเอียดจะช่วยให้สังเกตเห็นการกระทำหรือสภาพที่ไม่ปลอดภัยซึ่งต้องแก้ไข การจดบันทึกอุบัติเหตุทำให้รู้ได้ว่าพนักงานฝ่ายใดมักจะเกิดอุบัติเหตุอยู่เสมอ ดังนั้นเมื่อเกิดอุบัติเหตุควรตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุอย่างถี่ถ้วนทันที และรายงานเป็นลายลักษณ์อักษร โดยในใบรายงานต้องประกอบด้วย ชื่อที่อยู่ของผู้ที่ได้รับบาดเจ็บ เวลาสถานที่ที่เกิดอุบัติเหตุ อธิบายสภาพอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น สาเหตุที่มองเห็นได้จะป้องกันอย่างไร ธรรมชาติของการบาดเจ็บ การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และเวลาการปฏิบัติงานที่เสียไป

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.04.140

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ รักษาความปลอดภัยบริเวณอาคารที่ทำงานและทรัพย์สิน

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการรักษาความปลอดภัยบริเวณอาคารที่ทำงานและทรัพย์สิน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการตรวจลาดตระเวนสถานที่ การรับมือกับอัคคีภัยและการเตือนภัยอื่น การตอบโต้กับภัยคุกคามด้านความปลอดภัย การรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน การดูแล/เฝ้าสังเกตระบบรักษาความปลอดภัย การจัดการการใช้พลุหรือดอกไม้ไฟ และการดำเนินงานธุรการของการรักษาความปลอดภัย

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

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)
3.04.140.01 ตรวจลาดตระเวนสถานที่	1.1 จัดเตรียมการลาดตระเวนสถานที่ 1.2 ดำเนินการลาดตระเวนสถานที่และพื้นที่ที่กำหนด 1.3 ติดตามประเมินความปลอดภัยของสถานที่และสินทรัพย์ 1.4 บ่งชี้ภัยคุกคามที่อาจจะเกิดขึ้น ความเสี่ยงและสถานการณ์ที่น่าสงสัย	
3.04.140.02 รับมือกับอัคคีภัยและการเตือนภัยอื่น	2.1 กำหนดสภาพและพื้นที่ติดตั้งอุปกรณ์เตือนภัย 2.2 ติดต่อประสานงานหน่วยงานให้บริการฉุกเฉิน 2.3 ติดต่อประสานงานผู้บริหารอย่างเหมาะสม 2.4 ให้ความช่วยเหลือหน่วยงานให้บริการฉุกเฉินในการเข้าถึงพื้นที่และการอำนวยความสะดวกอื่น 2.5 ให้การช่วยเหลือเบื้องต้น 2.6 กำหนดระดับการเตือนภัยให้สอดคล้องกับหน่วยงานกำกับดูแล/ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.04.140.03 ตอบโต้กับภัยคุกคามด้านความปลอดภัย	3.1 จัดหน่วยลาดตระเวนเพื่อติดตาม/บ่งชี้พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม 3.2 รักษาความปลอดภัยพื้นที่เสี่ยง 3.3 รับมือกับสิ่งของต้องสงสัย 3.4 รับมือกับคำขู่หรือการลอบวางระเบิด	
3.04.140.04 รับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน	4.1 กำหนดลักษณะและขอบเขตของสถานการณ์ฉุกเฉิน 4.2 ประสานงานหน่วยงานให้บริการฉุกเฉิน 4.3 นำแผนรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินไปใช้ปฏิบัติ 4.4 ให้การช่วยเหลือเบื้องต้น 4.5 รักษาความปลอดภัยสูงสุดให้กับพื้นที่และสินทรัพย์ในระหว่างสถานการณ์ฉุกเฉิน	
3.04.140.05 ดูแล/เฝ้าสังเกตระบบรักษาความปลอดภัย	5.1 รายงานและจดบันทึกการแจ้งเตือนสถานการณ์และกรณีที่ระบบการแจ้งเตือนไม่ทำงาน 5.2 ตรวจสอบสภาพและประสิทธิผลของระบบรักษาความปลอดภัยและระบบการบริหารจัดการพลังงาน 5.3 จัดทำปูม/สมุดบันทึกกิจกรรมตามข้อกำหนด 5.4 ดำเนินกิจกรรมติดตามผลที่จำเป็น 5.5 กำหนดระดับการเตือนภัยให้สอดคล้องกับหน่วยงานกำกับดูแล/ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง	
3.04.140.06 จัดการการใช้พลุหรือดอกไม้ไฟ	3.1 ระบุข้อกำหนดทางกฎหมายเกี่ยวกับการใช้พลุหรือดอกไม้ไฟ 3.2 จัดเตรียมและติดตามมาตรการควบคุมความเสี่ยง 3.3 ระบุและจัดทำแผนการบริหารสถานการณ์ฉุกเฉินและการจัดการความบกพร่อง 3.4 จัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับวิธีการใช้พลุหรือดอกไม้ไฟตามความเหมาะสม	
3.04.140.07 ดำเนินงานธุรการของการรักษาความปลอดภัย	7.1 จัดทำเอกสารและรายงานที่จำเป็น 7.2 ประสานงานกับฝ่ายบริหารในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปรับปรุงการรักษาความปลอดภัย	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะในการใช้เทคนิค วิธีการ มาตรฐานด้านความปลอดภัย รวมถึงการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับระบบรักษาความปลอดภัย การตั้งค่าและการใช้งานระบบเตือนภัย
- ทักษะในการใช้เครื่องดับเพลิง
- ทักษะในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพในสถานการณ์ฉุกเฉิน
- ทักษะในการประเมินความเสี่ยงและภัยคุกคามในสถานที่ทำงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยของอาคารที่ทำงานและทรัพย์สิน รวมถึงข้อกำหนดด้านการรายงานที่ประยุกต์ใช้หลักการด้านความมั่นคงปลอดภัยของสถานที่ทำการและการบริหารความเสี่ยง
- ข้อกำหนดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหลักความระมัดระวัง (Duty of Care)
- หลักการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการประยุกต์ใช้นโยบายขององค์กรด้านความมั่นคงปลอดภัยของอาคารที่ทำงานและทรัพย์สิน
- แสดงความสามารถในการตอบสนองอย่างมีประสิทธิผลต่อการเตือนภัยประเภทที่ได้รับมอบหมายในพื้นที่ที่กำหนด
- แสดงความสามารถในการขอรับความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม
- แสดงความสามารถให้การช่วยเหลือหรือการตอบสนองเบื้องต้นตามประเภทสถานการณ์ที่ได้รับมอบหมาย
- แสดงความสามารถในการป้องกัน คุ้มครอง ลาดตระเวนพื้นที่ที่ได้รับมอบหมาย
- แสดงความสามารถในการเฝ้าระวัง ติดตามระบบรักษาความปลอดภัยและการรายงานที่เกี่ยวข้องภายในระยะเวลาที่กำหนด
- แสดงความสามารถในการบริหารจัดการการแสดงพลุหรือดอกไม้ไฟ
- แสดงความสามารถในการดำเนินการตามแผนอพยพสำหรับพื้นที่ที่ได้รับมอบหมายตามข้อกำหนดขององค์กร

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยของอาคารที่ทำงานและทรัพย์สิน รวมถึงข้อกำหนดด้านการรายงานที่ประยุกต์ใช้หลักการด้านความมั่นคงปลอดภัยของสถานที่ทำการและการบริหารความเสี่ยง
- แสดงความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหลักความระมัดระวัง (Duty of Care)
- แสดงความรู้ความเข้าใจในหลักการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ทดสอบความรู้ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ และ/หรือแบบทดสอบความรู้
- ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานโดยใช้ใบบันทึกการสังเกตการปฏิบัติงาน
- การฝึกซ้อมกับสถานการณ์จำลอง
- มอบหมายงาน/โครงการ
- ตั้งโจทย์ปัญหาและประเมินทักษะการแก้ปัญหา
- ทดสอบโดยให้แสดงบทบาทสมมติ
- พิจารณาเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง
- รายงานการประเมินจากหน่วยงานภายนอก

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- มาตรฐานการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับสถานที่ อาจหมายรวมถึง

• การกำหนดพื้นที่รักษาความปลอดภัยตามความเหมาะสม กำหนดขอบเขตที่แน่ชัดว่าพื้นที่ใดเป็นพื้นที่ควบคุม หรือพื้นที่หวงห้าม เพื่อควบคุมการเข้า-ออกของบุคคลและยานพาหนะ

• วางระบบป้องกันทางวัตถุเพื่อเป็นเครื่องหน่วงเหนี่ยว กีดขวาง ป้องกันบุคคล หรือยานพาหนะที่ไม่มีสิทธิเข้าไปในพื้นที่ เช่น รั้ว เครื่องกีดขวาง ช่องทางเข้า-ออก รวมถึงระบบการให้แสงสว่างในยามวิกาล

• การควบคุมบุคคลและยานพาหนะ เพื่อตรวจสอบให้ทราบว่าเป็นบุคคลและ/หรือยานพาหนะที่ได้รับอนุญาตให้ผ่านเข้าพื้นที่เฉพาะ/หวงห้าม โดยจัดทำบัตรผ่าน บัตรแสดงตน และบันทึกหลักฐานการผ่านเข้า-ออก ตลอดจนการบันทึกสิ่งของต่างๆบนยานพาหนะ

• ระบบรักษาการณ์ จัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำวัน วางระบบการติดต่อสื่อสารและสัญญาณแจ้งภัยสำหรับตรวจและเตือนให้ทราบเมื่อมีภัย รวมถึงการติดตั้งอุปกรณ์เสริมมาตรการการรักษาความปลอดภัยทางเครื่องมือเครื่องใช้อิเล็กทรกนิกส์หรืออื่น ๆ เพื่อให้การรักษาความปลอดภัยมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

• ระบบป้องกันและระงับอัคคีภัย ซึ่งประกอบด้วย ส่วนของระบบป้องกันอัคคีภัย หมายถึง อุปกรณ์ที่ป้องกันการเกิดอัคคีภัยหรืออุปกรณ์แจ้งเหตุ เช่น อุปกรณ์ตรวจจับควัน (Smoke Detector) อุปกรณ์ตรวจจับความร้อน (Heat Detector) อุปกรณ์แจ้งเหตุด้วยมือ (Manual Call Point) อุปกรณ์แจ้งเหตุด้วยแสง (Strobe Light) และอุปกรณ์แจ้งเหตุด้วยเสียง (Bell) เป็นต้น และส่วนอุปกรณ์ระบบระงับอัคคีภัย หมายถึง อุปกรณ์ที่ใช้ควบคุมและดับอัคคีภัย เช่น ระบบหัวกระจายน้ำดับเพลิงแบบอัตโนมัติ (Sprinkler System) สายฉีดน้ำดับเพลิง (Fire Hose Cabinet) ถังดับเพลิง (Fire Extinguisher) และระบบก๊าซดับเพลิง (Gas Suppression System) เป็นต้น

- การเตรียมการลาดตระเวน หมายถึง การกำหนดจุดตรวจ (Checkpoint) การกำหนดแผนงานการตรวจลาดตระเวนทั้งภายนอกหรือภายในอาคาร แผนการตรวจอุปกรณ์และสิ่งต่างๆโดยรอบบริเวณ การกำหนดรายละเอียดของการตระเวนตรวจทั้งหมด รวมถึงวัน เวลา และสถานที่ ตลอดจนการดูแลรักษาการแต่งกาย อุปกรณ์ป้องกัน รถยนต์ลาดตระเวน และอุปกรณ์สื่อสารอย่างเหมาะสม

- การลาดตระเวน หมายถึง การตรวจตามจุดที่ได้มีการระบุไว้ การตรวจตามแผนงานทั้งภายนอกหรือภายในอาคาร พร้อมตรวจดูอุปกรณ์และสิ่งต่างๆโดยรอบบริเวณ (เช่น อุปกรณ์ดับเพลิง ประตูมีการปิดล็อคเรียบร้อยหรือไม่ เป็นต้น) การตรวจตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนด การคุ้มกันพนักงานและลูกค้า การให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าตามที่ได้รับการร้องขอ นอกจากนี้ ยังรวมถึงการที่เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายต้องสามารถติดต่อได้ทางวิทยุตลอดเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ และอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยต้องได้รับการทดสอบตามข้อกำหนด

- ภัยคุกคามที่อาจจะเกิดขึ้น ความเสี่ยงและสถานการณ์ที่น่าสงสัย อาจหมายรวมถึง

• อุทกภัย
• อัคคีภัย
• มีผู้บุกรุก ผู้ข่มขู่เพื่อเรียกร้องทรัพย์สิน บุคคลมึนเมา
• สถานการณ์ที่ทำให้ผู้คนจำนวนมากมารวมตัวกัน
• ยานพาหนะ บุคคลหรืออุปกรณ์ในที่ต้องสงสัย
• สิ่งของวางทิ้งในที่สาธารณะ
• พายุฝนฟ้าคะนอง ไฟฟ้าดับ
• การจลาจล
• อุปกรณ์รักษาความปลอดภัยได้รับความเสียหาย หรือกระจก/ประตูทางเข้าแตกหักเสียหาย
• บุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาตเข้ามายังพื้นที่หวงห้าม
• อุปกรณ์ป้องกัน/ป้ายเตือนภัยได้รับความเสียหาย
• มีสัตว์บุกรุก

- สภาพและพื้นที่ติดตั้งอุปกรณ์ระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ อาจหมายรวมถึง

• การติดตั้งอุปกรณ์ระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ในทุกชั้นของอาคาร
• การติดตั้งถังดับเพลิงแบบมือถือตามข้อกำหนดของกฎหมาย และต้องอยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นง่ายสะดวกต่อการดูแลรักษา
• ป้ายบอกตำแหน่งชั้นและทางหนีไฟพร้อมไฟฉุกเฉิน ต้องติดตั้งทุกชั้นของอาคาร
• ระบบจ่ายพลังงานไฟฟ้าสำรอง ที่สามารถจ่ายไฟในกรณีฉุกเฉินได้ไม่น้อยกว่าระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด โดยเฉพาะจุดที่มีเครื่องหมายทางออกฉุกเฉิน บันไดหนีไฟทางเดินและระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้
• อุปกรณ์เสริมมาตรการการรักษาความปลอดภัย เช่น ระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด ซึ่งควรมีผู้รับผิดชอบในการควบคุม เฝ้าดู และตรวจสอบให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ตลอดเวลา

- กำหนดลักษณะและขอบเขตของสถานการณ์ฉุกเฉิน อาจดำเนินการได้โดย

• ทบทวนอุบัติการณ์ที่บันทึกในไว้ 5 ปีที่ผ่านมา

- ตรวจสอบสถิติประเภทอุบัติการณ์และเหตุฉุกเฉินที่เคยเกิดขึ้นรวมทั้งพื้นที่ เวลาที่เกิด กะ (shifts) สภาพการปฏิบัติการ สภาพอากาศและปัจจัยสำคัญอื่น ๆ (รวมทั้งที่เคยเกิดในอุตสาหกรรมที่ใกล้เคียงกัน)
- ทบทวนประเด็นปัญหาอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่อาจเกิดเป็นเหตุฉุกเฉินได้ภายใต้สภาพการปฏิบัติงานที่ผิดปกติ
- ระดมความคิดจากกลุ่มบุคคลที่ทำงานในพื้นที่ต่าง ๆ ถึงเหตุการณ์ฉุกเฉินและอุบัติการณ์ที่เป็นไปได้
- กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกิจการเฉพาะ ที่กำหนดให้องค์กรต้องจัดทำแผนฉุกเฉินและซักซ้อม

- วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อ

- เพื่อลดความรุนแรงของอุบัติเหตุ และจำกัดความเสียหายที่จะเกิดต่อชีวิต ทรัพย์สินและสิ่งแวดล้อมให้เกิดน้อยที่สุด
- ช่วยผู้ที่ตกอยู่ในอันตราย รักษาชีวิตผู้ปฏิบัติตามแผน และผู้ที่บาดเจ็บจากเหตุฉุกเฉิน
- เพื่อให้เกิดความร่วมมือกันทุกระดับในองค์กรอย่างเหมาะสม โดยกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งแนวทางการประสานความร่วมมือ
- เพื่อเตรียมความพร้อมตอบโต้สำหรับภาวะฉุกเฉิน
- เพื่อให้ทุกคนรู้หน้าที่ของตนเองโดยการฝึกซ้อมการปฏิบัติการตามแผนฉุกเฉินและทำให้เกิดความคุ้นเคย
- เพื่อให้เกิดการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอกในการช่วยเหลือและกู้ภัย

- แผนแก้ไขปัญหากรณีเหตุการณ์ฉุกเฉินของหลาย ๆ องค์กร อาจแบ่งได้เป็น 3 ระดับ คือ

- สามารถจัดการได้โดยบุคคลในแผนกนั้น ๆ เอง (ความรุนแรงระดับที่องค์กรสามารถจัดการได้เอง จึงต้องกำหนดระเบียบปฏิบัติ เกณฑ์วิธีการ เทคนิคในการจัดการกับเหตุฉุกเฉินแต่ละกรณี เป็นการเฉพาะ เพื่อใช้ในการอบรม เตรียมการ และนำไปใช้เมื่อเกิดเหตุการณ์ได้ทันที)
- ต้องการความช่วยเหลือจากทีมแก้ไขปัญหากรณีเหตุการณ์ฉุกเฉินในโรงแรมและอาจต้องการอพยพคนออกจากโรงแรม
- ต้องการความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอกอย่างเต็มที่ อาจต้องอพยพคนในพื้นที่ใกล้เคียงหรือทำการป้องกันอันตราย

- แผนกู้ภัยฉุกเฉิน (Emergency Response) ควรมุ่งเน้นว่าองค์กรต้องทำอะไรบ้าง ต้องตระเตรียมอะไรบ้าง ต้องมีวัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ในการป้องกันการเกิดการบาดเจ็บหรือการเจ็บป่วย และลดผลกระทบต่อผู้ซึ่งประสบเหตุฉุกเฉินนั้น

โดยขั้นตอนสำหรับการตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินควรได้รับการจัดทำและพิจารณาถึงข้อกำหนดกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนสำหรับสถานการณ์ฉุกเฉินนี้ต้องกระชับและชัดเจนเพื่อใช้ในสถานการณ์ที่ฉุกเฉินได้ และต้องพร้อมเรียกหายามเกิดเหตุ

หากมีการเก็บเอกสารนี้ในคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ใด ๆ ที่อาจเรียกใช้ไม่ได้ในกรณีที่ไฟฟ้าดับ ต้องมีเอกสารชุดสำรองที่พร้อมให้หยิบใช้ในจุดปฏิบัติงาน

- ในการจัดทำแผน ต้องพิจารณาถึง

- ลักษณะและพื้นที่ของสถานประกอบการ
- พื้นที่เสี่ยงภัย เช่น อาคารเก็บวัตถุไวไฟ เชื้อเพลิง เคมีภัณฑ์
- บริเวณโดยรอบ เส้นทางจราจร
- จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานในแต่ละช่วงเวลา
- ความรู้พื้นฐานด้านการระงับเหตุฉุกเฉินของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ
- ระบบดับเพลิง เครื่องมือ และ อุปกรณ์ฉุกเฉิน หน้ากาก เครื่องช่วยหายใจ ชุดป้องกันอันตรายจากสารเคมี ชุดผจญเพลิง
- ตำแหน่งห้องสำคัญ ห้องกำเนิดไฟฟ้า เครื่องสูบน้ำดับเพลิง ห้องควบคุมไฟฟ้าหลัก ห้องเก็บเอกสารสำคัญ
- ระบบติดต่อสื่อสารในภาวะปกติและฉุกเฉิน
- ทางออกฉุกเฉิน บันไดหนีไฟ
- การทำงานของสัญญาณแจ้งเหตุ ระบบตรวจจับการรั่วไหลของก๊าซ ระบบดับเพลิง ระบบสนับสนุนอื่นๆ
- จุดที่ตั้งอำนวยการชั่วคราว พื้นที่สำรอง แหล่งน้ำสำรอง

- การประสานงานกับหน่วยงานให้บริการฉุกเฉิน เกี่ยวข้องกับ

- วิธีการติดต่อและหมายเลขติดต่อกับสมาชิกของทีมกู้ภัย (รายชื่อของสมาชิกและหมายเลขติดต่อจะต้องได้รับการแก้ไขโดยผู้รับผิดชอบ ทันทีที่มีการเปลี่ยนแปลง)
- ข้อมูลของส่วนบริการที่เกี่ยวข้อง มีไว้เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันได้ทันที ดังนั้นควรรวบรวมและจัดทำให้อ่านง่ายพร้อมใช้งานได้ทันที โดยทั่วไปข้อมูลประกอบด้วย ชื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ผู้ที่จะติดต่อเพื่อขอความช่วยเหลือ

- หากองค์กรเลือกใช้องค์กรภายนอกในการกู้ภัยฉุกเฉิน เช่นการจัดการสารเคมีอันตราย หรือ ห้องปฏิบัติการภายนอก สัญญาจ้างต้องจัดให้มีไว้โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่จำนวนพนักงานมีจำกัด หรือ มีข้อจำกัดด้านทักษะความสามารถ อุปกรณ์การกู้ภัย

- การใช้พลุหรือดอกไม้ไฟถูกควบคุมโดยกฎหมายหรือเทศบัญญัติ ซึ่งจะต้องได้รับเอกสารการอนุญาตให้จัดแสดงงานโดยขออนุญาตจากเขตปกครอง อำเภอ จังหวัดหรือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกครั้ง แม้องค์กรจะใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกสำหรับบริการการจุดพลุหรือดอกไม้ไฟ แต่องค์กรยังจำเป็นต้องดำเนินการฝึกอบรมเกี่ยวกับวิธีการใช้พลุหรือดอกไม้ไฟให้กับพนักงานของตนตามความเหมาะสม เช่น การกำกับดูแลการเก็บรักษาอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการแสดงพลุ/ดอกไม้ไฟ การป้องกันผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าไปยังพื้นที่จุดพลุ เป็นต้น

- งานธุรการของการรักษาความปลอดภัย มีหน้าที่ในการประสานกับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร จัดทำประวัติการทำงานของบุคลากร จัดทำ ผลิตและรวบรวมเอกสารต่าง ๆ ของแผนก จัดทำเอกสารขออนุมัติปฏิบัติงานนอกเวลา จัดทำบัญชีวัสดุครุภัณฑ์ของแผนกรักษาความปลอดภัย เป็นต้น

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.05.119

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ หมั่นศึกษาและพัฒนาความรู้ที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการหมั่นศึกษาและพัฒนาความรู้ที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งเกี่ยวข้องกับการค้นหาแหล่งข้อมูลอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เป็นปัจจุบันการค้นหาแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวกับข้อกำหนด ข้อควรปฏิบัติ และประเด็นที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยว และการนำข้อมูลอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไปใช้

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

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)
3.05.119.01 ค้นหาแหล่งข้อมูลอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เป็นปัจจุบัน	1.1 ระบุแหล่งที่มาและการได้รับข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมที่มีนัยสำคัญ 1.2 ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับสถิติและแนวโน้มทางอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 1.3 ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกับบทบาทของชุมชนในท้องถิ่น 1.4 ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับตลาดการท่องเที่ยวและความเกี่ยวพันกับกลุ่มต่างๆทางการตลาด 1.5 ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมอื่นๆ 1.6 ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต่างๆความสัมพันธ์ระหว่างภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการต่างๆ 1.7 ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหลักๆที่สำคัญ 1.8 ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลจำเพาะที่สำคัญๆของท้องถิ่นและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในภูมิภาค 1.9 ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม 1.10 ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโอกาสในการประกอบอาชีพในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบทบาทที่เกี่ยวข้องรวมถึงความรับผิดชอบของพนักงาน 1.11 ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานและการบริหารจัดการเวลาขององค์กรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 1.12 ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับการประกันคุณภาพในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 1.13 ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีในปัจจุบันและที่เกิดขึ้นใหม่ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	
3.05.119.02 ค้นหาแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวกับข้อกำหนด ข้อควรปฏิบัติ และประเด็นที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	2.1 ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นทางกฎหมาย 2.2 ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นทางจริยธรรม 2.3 ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นความสัมพันธ์ระหว่างอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและสถานที่ทำงาน 2.4 ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นต่างๆในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.05.119.03 นำข้อมูลอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไปใช้	3.1 แบ่งปันข้อมูลกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า 3.2 ดำเนินการและทำกิจกรรมต่างๆตามข้อกำหนดของกฎหมายและมาตรฐานทางจริยธรรม 3.3 ประยุกต์ใช้ข้อมูลและความรู้เพื่อดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยว	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะและความสามารถในการวิจัยข้อมูลของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
- ทักษะและความสามารถในการระบุข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้ในภาคต่างๆ และความสัมพันธ์ของภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ รวมทั้งความรู้ทั่วไป บทบาทและหน้าที่ของฝ่ายปฏิบัติการต่อไปนี้ อาหารและเครื่องดื่ม แผนกบริการส่วนหน้า การผลิตอาหาร/การดำเนินงานครัว แม่บ้านทำความสะอาด หน่วยงานการท่องเที่ยวและการท่องเที่ยว การดำเนินงาน
- ความรู้เกี่ยวกับคุณภาพและการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว บทบาทของพนักงานแต่ละคนที่อยู่ในมาตรฐานคุณภาพทั้งหมด
- ความรู้เกี่ยวกับบทบาทของสหภาพแรงงานและกลุ่มนายจ้างในอุตสาหกรรม
- ความรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมของอุตสาหกรรมรวมทั้งลดปริมาณของเสียและการรีไซเคิล
- ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบและแนวทางที่นำไปใช้กับอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการวิจัยข้อมูลของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และระบุข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของฝ่ายปฏิบัติการต่าง ๆ ในธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว มาตรฐานของอุตสาหกรรม ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม กฎระเบียบและแนวทางที่นำไปใช้กับอุตสาหกรรม

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ทำแบบทดสอบกรณีศึกษา
- ทดสอบความรู้โดยการสัมภาษณ์
- ทดสอบความรู้โดยทำข้อสอบข้อเขียน
- สังเกตการปฏิบัติงานหน้างาน
- มอบหมายงาน/โครงการ
- ตั้งโจทย์ปัญหาและประเมินทักษะการแก้ปัญหา
- ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ
- พิจารณาแฟ้มสะสมผลงาน
- พิจารณาผลการประเมินจากหน่วยงานภายนอก
- พิจารณาเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- แหล่งที่มาของข้อมูล อาจรวมถึง
  - ภาครัฐและเอกชน
  - สื่อรวมทั้งบทความการท่องเที่ยวที่เฉพาะเจาะจง
  - หนังสือ หนังสืออ้างอิงในห้องสมุด
  - นิตยสารทางการค้าและวารสารการค้า
  - สื่อสิ่งพิมพ์และจดหมายข่าวจากผู้ผลิตและอุตสาหกรรมสนับสนุน
  - หน่วยงานภาครัฐ
  - สหภาพการค้า
  - กลุ่มอุตสาหกรรม สมาคมและองค์กรท้องถิ่น ภูมิภาค และระดับชาติ รวมทั้งองค์กรระหว่างประเทศ
  - การสัมมนาการค้าและการประชุมภาคอุตสาหกรรม
  - เครือข่ายเพื่อนร่วมการค้าและลูกค้า
  - การค้นหาและวิจัยทางอินเทอร์เน็ต
  - การประชุมแบบซึ่งหน้ากับบุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานการท่องเที่ยวอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
  - การเข้าเยี่ยมชมองค์กรที่เก็บข้อมูลอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
  - การลงทะเบียนกับแหล่งที่มาของข้อมูล และได้รับการปรับปรุงข้อมูลตลอดเวลา เช่น จดหมายข่าว วารสารและสถิติ
- ปัญหาทางเศรษฐกิจที่มีนัยสำคัญทางการเมืองและสังคม อาจรวมถึง
  - ผลงานของการท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อเศรษฐกิจของประเทศ
  - การจ้างงานที่สร้างขึ้นโดยการท่องเที่ยว
  - ผลกระทบของการท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อสังคม
  - ความวุ่นวายทางการเมือง ที่มีผลต่อศักยภาพในการท่องเที่ยว
- สถิติทางอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและแนวโน้มอาจจะเกี่ยวข้องกับ
  - การเจริญเติบโตและการลดลงของภาคอุตสาหกรรมต่างๆ
  - ส่วนแบ่งการตลาดรวมทั้งความหมายและคำอธิบายของกลุ่มตลาด
  - แหล่งที่มาของ 'ข้อมูลนักท่องเที่ยว' ทั้งนักท่องเที่ยวใน และต่างประเทศ
  - ตัวเลขภาคการตลาด เช่น ธุรกิจการท่องเที่ยว การผจญภัย ประวัติศาสตร์
  - ข้อเท็จจริงของนักท่องเที่ยวต่างประเทศรวมถึงแหล่งที่มาของการใช้จ่ายเฉลี่ย เข้าพำนักอาศัยโดยเฉลี่ย
  - การวิเคราะห์กิจกรรมและเหตุการณ์ที่ผ่านมาในอดีต
  - โครงการวิจัยการท่องเที่ยวและผลการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มนักท่องเที่ยวเป้าหมาย
  - รายงานสิ่งตีพิมพ์ต่างๆ
  - ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวแบบใหม่ที่มีศักยภาพและการบริการ
  - ตัวชี้วัดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
- บทบาทของชุมชนในท้องถิ่น อาจรวมถึง
  - ปัญหาของชุมชนท้องถิ่นและความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว
  - ผลกระทบทางการท่องเที่ยวในชุมชนท้องถิ่น ที่เกิดจากการใช้ที่ดินและสิ่งอำนวยความสะดวก
  - แนวโน้มในด้านต่าง ๆ เช่น การจ้างงานอาชญากรรม มลพิษโครงสร้างพื้นฐานและค่าที่ดิน
- ตลาดอาจจะหมายถึงประสบการณ์ที่แตกต่างกันสำหรับนักท่องเที่ยว เช่น
  - การผจญภัย
  - การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
  - ประสบการณ์พื้นเมือง
  - อาหารและไวน์

- มรดกทางวัฒนธรรม
- การท่องเที่ยวเชิงเกษตร
- สปาและสุขภาพ
- การท่องเที่ยวและกีฬา
- ความสัมพันธ์ระหว่างการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมอื่น ๆ จะเกี่ยวข้องกับ
- ลักษณะของบริบทและขอบเขตของการเชื่อมโยงระหว่างการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมอื่นๆ
- การต้อนรับ
- ความบันเทิง
- บริการสนับสนุน
- ศิลปะ
- กีฬา
- การเดินทางและการขนส่ง
- การเกษตร
- การค้าปลีก
- การวิจัยและวิทยาศาสตร์
- รัฐบาล
- การศึกษา
- ภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว อาจรวมถึง
- การประชุมสัมมนาและกิจกรรม
- สถานที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น และสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นธรรมชาติ
- ทัวร์รวม
- ผู้ประกอบการท่องเที่ยวและค้าของส่งทัวร์
- บริษัท ตัวแทนท่องเที่ยว
- สถาพอากาศ ถนนหนทางและการเดินทางทางทะเล
- อาหารเครื่องดื่มและที่พัก
- พื้นที่ทางภูมิศาสตร์ของภาคธุรกิจท่องเที่ยว
- องค์ประกอบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว อาจเกี่ยวข้องกับ
- องค์กรระหว่างประเทศ
- การท่องเที่ยวระดับภูมิภาคและระดับท้องถิ่น
- หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานเอกชน
- พันธมิตรกับกลุ่มตลาดที่สำคัญต่อการท่องเที่ยวสูงสุด
- คุณลักษณะเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในท้องถิ่น และภูมิภาคอาจเกี่ยวข้องกับ
- วันและเวลาเปิด-ปิด
- สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการท่องเที่ยว
- รายการการท่องเที่ยวและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ
- สถานที่ท่องเที่ยวรวมการขนส่ง เดินทาง
- ตัวเลือกการจองห้องพัก
- การเข้าถึงข้อมูลและการส่งเสริมการขาย
- ประเด็นสิ่งแวดล้อมอาจเกี่ยวข้องกับ
- ปัญหาทางธรรมชาติและวัฒนธรรม
- ผลกระทบที่เกิดจากการท่องเที่ยวให้มีผลกระทบน้อยที่สุด
- ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
- ของเสียและการจัดการน้ำเสีย
- การดำเนินงานแหล่งท่องเที่ยวที่ประหยัดพลังงาน
- การเข้าถึงปัญหาการถือครองที่ดิน
- น้ำ ที่ดิน และปัญหามลพิษทางอากาศ

- โอกาสในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับภาคการท่องเที่ยว อาจรวมถึง
• การดำเนินงานตามวัตถุดิบที่มี
• ตำแหน่งงานที่กำกับดูแล
• ตัวเลือกการจัดการ
• การฝึกอบรมและคุณสมบัติที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมการขาย
• ความหมายและคำอธิบายของหน้าที่ในแต่ละตำแหน่ง
• ข้อกำหนดเบื้องต้นสำหรับการเริ่มต้นธุรกิจของตัวเอง
- องค์กรการท่องเที่ยวและการบริหารจัดการ อาจเกี่ยวข้องกับ
• โครงสร้างของอุตสาหกรรม แผนภูมิ และลำดับชั้นขององค์กร
• โครงสร้างองค์กรรวมทั้งรูปแบบระหว่างภาครัฐและระหว่างองค์กร
• การใช้การบริหารงานของทีมทำงาน โครงสร้างหน่วยงานภายในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
• ตารางเวลาและเส้นทางที่อยู่ในการเดินทางและการท่องเที่ยว
- การพิจารณาการประกันคุณภาพ อาจเกี่ยวข้องกับ
• หน่วยงานที่ตรวจสอบองค์กรด้านการท่องเที่ยวและสถานประกอบการ
• สิ่งที่จำเป็นและกำลังคนในการปฏิบัติหน้าที่
• ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน
• ผลประโยชน์
- อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่ในปัจจุบัน อาจรวมถึง
• ระบบการสื่อสาร
• ระบบการจอง
• E-Business
• โปรโมชั่นและการจองห้องพัก on-line
• อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและการดำเนินธุรกิจ จุดบริการทัวร์ ทริปกิจกรรมและกิจกรรมในอุตสาหกรรมอื่น ๆ
- ประเด็นทางกฎหมาย ข้อกำหนดด้านกฎหมาย ภาระหน้าที่และสิทธิ อาจเกี่ยวข้องกับ
• การจดทะเบียนธุรกิจ
• การคุ้มครองผู้บริโภค
• หน้าที่ดูแลรักษาผลประโยชน์
• ข้อกำหนดในการประกันภัยต่างๆ
• การเท่าเทียมกันและการเลือกปฏิบัติ
• สถานที่ตั้งขององค์กร
• การป้องกันการล่วงระเมิดทางเพศต่อเด็ก
• ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
• การค้ำประกันและการรับประกัน
- ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นทางจริยธรรม อาจเกี่ยวข้องกับ
• การจองเกินจำนวนจริง
• ความซื่อสัตย์สุจริตและการโฆษณาและการส่งเสริมการขายตามความเป็นจริง
• นโยบายผลตอบแทน
• ความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและการรักษาความลับ
• การตั้งค่าราคารวมค่าคอมมิชชั่นที่จ่าย
• ของขวัญและบริการฟรีไม่มีค่าใช้จ่าย
• การแนะนำผลิตภัณฑ์
- ประเด็นความสัมพันธ์ระหว่างอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและสถานที่ทำงาน อาจรวมถึง
• เครื่องมือที่ใช้ในการจ้างงานและการจ้างงาน
• ค่าตอบแทน
• ความหลากหลายของปัญหาและโอกาสที่เท่าเทียมกัน
• การฝึกอบรม

- โปรโมชั่น
- ความปลอดภัย
- ประเด็นต่างๆ ในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว อาจเกี่ยวข้องกับ
- การบริหารงานของรัฐบาล
- ผลกระทบจากต่างประเทศ/เหตุการณ์ระหว่างประเทศ
- การก่อการร้าย
- ด้านสุขภาพอนามัย โรคระบาด
- ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม
- การกระทำของสื่อสารมวลชน
- การเติบโตของอุตสาหกรรม
- ความกังวลด้านการเปลี่ยนแปลงค่าของสกุลเงิน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.08.094

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ติดตามและประเมินผล ความมีประสิทธิภาพของการฝึกอบรม

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการติดตามและประเมินผลความมีประสิทธิภาพของการฝึกอบรม ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดรายการการฝึกอบรมที่จะถูกติดตามและประเมินผล การติดตามประสิทธิภาพการฝึกอบรม การประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรม และการจัดเตรียมรายงานเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพของการฝึกอบรม

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

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

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.08.094.01 กำหนดผลลัพธ์จากการฝึกอบรมที่คาดหวังที่จะถูกติดตามและประเมินผล	1.1 ขอรับเอกสารที่เกี่ยวกับการวางแผน/แผนกลยุทธ์ขององค์กรที่จะนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดการจัดฝึกอบรม 1.2 ยืนยันผลลัพธ์จากการฝึกอบรมที่คาดหวังกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง 1.3 ระบุผลลัพธ์หลัก/เฉพาะจากการฝึกอบรมที่องค์กรต้องการ 1.4 กำหนดผลลัพธ์หลัก/เฉพาะจากการฝึกอบรมที่จะถูกติดตามและประเมินผล 1.5 กำหนดช่วงเวลาในการดำเนินการและกระบวนการในการประเมินผล	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.08.094.02 ติดตามประสิทธิภาพการฝึกอบรม	2.1ทบทวนข้อมูลที่ต้องจัดเก็บเกี่ยวกับผลลัพธ์การฝึกอบรม 2.2ประชุมกับบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อหารือเกี่ยวกับข้อมูลการฝึกอบรมที่จะถูกติดตาม 2.3ดำเนินการเพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่าข้อมูลที่จัดเก็บจะช่วยให้เกิดการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ 2.4จัดทำ/รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม 2.5เปรียบเทียบผลลัพธ์การฝึกอบรมกับข้อมูลในอดีตหรือเป้าหมาย 2.6ปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บข้อมูลตามความเหมาะสม	
3.08.094.03 ประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรม	3.1 ประเมินผลลัพธ์การฝึกอบรมเปรียบเทียบกับความต้องการขององค์กร 3.2 กำหนดสมรรถนะของผู้ให้การอบรมและผู้ประเมิน 3.3 ตรวจสอบประสิทธิผลของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรมและการประเมิน 3.4 ระบุถึงผลด้านบวกและด้านลบ ที่นำไปสู่ความสำเร็จของการฝึกอบรม 3.5 ระบุถึงผลด้านบวกและด้านลบเกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างดำเนินการตามขั้นตอนการประเมินผล 3.6 ระบุหัวข้อการอบรมใหม่และ/หรือเป้าหมายของการฝึกอบรมและการประเมินผลในอนาคต 3.7 กำหนดข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดเป็นประโยชน์ในอนาคตสำหรับการฝึกอบรมและประเมินผลภายในองค์กร	
3.08.094.04 จัดเตรียมรายงานเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพของการฝึกอบรม	4.1 จัดทำรายงานอย่างเป็นทางการเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการฝึกอบรม 4.2 ให้คำแนะนำในการเปลี่ยนแปลง เกี่ยวกับการจัดฝึกอบรมและข้อกำหนดเกี่ยวกับการประเมินผล 4.3 เผยแพร่รายงาน 4.4 รับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับรายงาน	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการฝึกอบรมและการประเมินผล การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล
- ทักษะการระบุความต้องการด้านการฝึกอบรมขององค์กร การระบุความต้องการของผู้เรียนแต่ละบุคคล
- ทักษะการวางแผน การวิจัย การสื่อสาร การเจรจาต่อรอง การประเมินผล การวิเคราะห์ และการทบทวน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรในการฝึกอบรมและการประเมินผล
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อกำหนดของประเทศ ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมด้านวิชาชีพที่ได้รับการรับรองและไม่ได้รับการรับรอง รวมทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้องอุตสาหกรรมสัมพันธ์
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการประกันคุณภาพและการปฏิบัติงาน
- ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการฝึกอบรมภายในองค์กร
- ความรู้เรื่องเกี่ยวกับข้อกำหนดความเป็นส่วนตัว การเก็บรักษาความลับ และการเข้าถึงบันทึกข้อมูลการฝึกอบรม

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการระบุความต้องการฝึกอบรม จัดการฝึกอบรมได้ตรงตามความต้องการของพนักงานรายบุคคลและสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาพนักงานขององค์กร
- แสดงความสามารถในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อดำเนินการประเมินผลการฝึกอบรม
- ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดฝึกอบรมโดยมีค่าไม่ต่ำไปกว่ามาตรฐานที่องค์กรกำหนด

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรในการฝึกอบรมและการประเมินผล กฎหมายและข้อกำหนดของประเทศที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมด้านวิชาชีพที่ได้รับการรับรองและไม่ได้รับการรับรอง รวมทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้องอุตสาหกรรมสัมพันธ์ หลักการประกันคุณภาพและการปฏิบัติงาน
- แสดงความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการฝึกอบรมภายในองค์กร

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ทำแบบทดสอบกรณีศึกษา
- ทดสอบความรู้โดยการสัมภาษณ์
- ทดสอบความรู้โดยทำข้อสอบข้อเขียน
- มอบหมายงาน/โครงการ
- ตั้งโจทย์ปัญหาและประเมินทักษะการแก้ปัญหา
- ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ
- พิจารณาแฟ้มสะสมผลงาน
- พิจารณาเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- รายการการฝึกอบรมที่จะถูกติดตามและประเมินผล อาจครอบคลุม
- การฝึกอบรมในเวลาปฏิบัติงาน (On-the-job) และนอกเวลาปฏิบัติงาน (Off-the-job)
- หลักสูตรที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

- หลักสูตรระยะสั้น
- การฝึกอบรมหลักสูตรที่ได้รับการรับรองผล
- การฝึกอบรมที่สร้างขึ้นเป็นพิเศษตามความต้องการของแต่ละบุคคล (Individual Development Plan – IDP)
- การจัดอบรมให้กับบุคคลหรือกลุ่ม
- การจัดอบรมในหนึ่งหรือหลายสถานที่
- การฝึกอบรมที่พัฒนาโดย องค์กร อุตสาหกรรม ผู้ให้บริการการฝึกอบรม บุคคลที่สามหรือการจัดภายใต้การร่วมมือ
- การฝึกอบรมพร้อมกับการประเมินผล

- เอกสารประกอบการวางแผน อาจเกี่ยวข้องกับ
- แผนธุรกิจ หรือแผนกลยุทธ์องค์กร
- แผนที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมเฉพาะด้าน
- เอกสารหลักสูตร
- มาตรฐานสมรรถนะและ/หรือเกณฑ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม
- นโยบายและกระบวนการขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการฝึกอบรม
- รายงานการประชุมเกี่ยวกับการวางแผน

- ชี้แจงผลลัพธ์ที่คาดหวังจากการฝึกอบรม อาจเกี่ยวข้องกับ
- ประชุมกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อการตีความและอธิบายผลลัพธ์ที่คาดหวัง
- หาความชัดเจนในจุดที่ยังคลุมเครือ
- ระบุและรับรายละเอียดเกี่ยวกับการการพิจารณาและผลลัพธ์เพิ่มเติม หลังจากการอนุมัติหลักสูตรการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการ
- การพัฒนาบริบทให้เหมาะสมสำหรับการประเมิน
- การจัดระดับความสำคัญของผลลัพธ์ที่คาดหวัง

- บุคคลที่เกี่ยวข้อง อาจเกี่ยวข้องกับ
- ผู้ฝึกอบรมและผู้ประเมิน
- พนักงานฝ่ายสนับสนุน
- ผู้เชี่ยวชาญ
- ที่ปรึกษา
- ผู้หัวหน้างานและผู้จัดการ
- พนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์
- ตัวแทนจากผู้ให้บริการฝึกอบรมจากภายนอก ที่เกี่ยวข้องในการจัดฝึกอบรม และ/หรือประเมิน
- เพื่อนร่วมงานที่ทำงานกับพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรม
- ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม ทั้งอดีตและปัจจุบัน
- ตัวแทนจากผู้ให้การสนับสนุนด้านเงินทุน

- ผลลัพธ์การฝึกอบรม อาจครอบคลุม
- ประสิทธิภาพและการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ฝึกอบรมและผู้ประเมิน
- ประสิทธิภาพของการสนับสนุนจากภายในและภายนอก ที่เตรียมสำหรับผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมและผู้ถูกประเมิน
- ประสิทธิภาพของนโยบายและกระบวนการภายใน ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมและการประเมินผล
- จำนวนพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม
- จำนวนและประเภทของหลักสูตรฝึกอบรม
- อัตราความสำเร็จในแง่ของคุณสมบัติและ/หรือความสามารถที่เพิ่มขึ้น
- ปัจจัยด้านต้นทุนและเวลา รวมทั้ง ต้นทุนการจ้างบุคลากร การดำเนินการ และการประเมิน
- ระดับของความสัมพันธ์ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม พันธมิตร หน่วยงานและพนักงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งระดับความพึงพอใจในการเข้าร่วมฝึกอบรม
- การปฏิบัติตามสัญญาข้อผูกพันภายนอกที่เกี่ยวข้อง

- เกณฑ์ตามการปฏิบัติงาน เช่น
- อัตราการเพิ่มขึ้นของผลผลิต การขาย กำไร
- อัตราการลดลงของอุบัติเหตุ ขยะ สินค้าและบริการที่ไม่ได้มาตรฐาน การขาดงานของบุคลากร การลาออกของบุคลากร การใช้พลังงาน ข้อร้องเรียน

- กำหนดผลลัพธ์การฝึกอบรมเฉพาะส่วนงานที่จะถูกตรวจสอบและประเมินผล อาจครอบคลุม
- ตรวจสอบและประเมินผลการฝึกอบรมในสถานที่ทำงานที่จัดขึ้นเป็นครั้ง ๆ

- ตรวจสอบและประเมินผลการฝึกอบรมในสถานที่ทำงานที่จัดขึ้นตามรอบเวลา
- ช่วงเวลาในการดำเนินการและกระบวนการในการประเมินผล อาจครอบคลุม
- การประชุม ทั้งภายในและภายนอก เกี่ยวกับข้อกำหนดในการตรวจสอบและรายงาน รวมทั้ง กำหนดเวลาสำหรับการส่งต่อคำแนะนำ และผลของกระบวนการประเมิน
- การจัดสรรทรัพยากร สำหรับกระบวนการตรวจสอบและประเมินผล
- การจัดสรรบทบาทและความรับผิดชอบ ในกระบวนการตรวจสอบและประเมินผล
- การรวมกระบวนการตรวจสอบ เข้ากับคำสั่งอื่นในสถานที่ทำงาน
- ทบทวนข้อมูลที่รวบรวม อาจครอบคลุม
- สร้างความมั่นใจว่า ข้อมูลที่ได้สะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นที่ระบุไว้
- สร้างความมั่นใจว่า เอกสารที่ใช้ในการบันทึกผลการฝึกอบรมมีความถูกต้อง
- สร้างความมั่นใจว่า บุคลากรที่รับผิดชอบด้านข้อมูลการฝึกอบรมเข้าใจบทบาทของตน
- สร้างความมั่นใจว่า บุคลากรที่รับผิดชอบด้านข้อมูลการฝึกอบรมดำเนินการตามที่คาดไว้ได้อย่างสมบูรณ์
- ตรวจสอบข้อมูลที่ถูกเก็บเพื่อป้องกันความเป็นส่วนตัวและความลับ
- ประเมินถึงความใช้การได้ของเอกสารที่เก็บรักษา
- ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่เก็บรักษา
- หารือเกี่ยวกับการบันทึกข้อมูลการฝึกอบรม อาจครอบคลุม
- แสวงหาความชัดเจนของข้อมูล รวมทั้งคำอธิบายถึงความผิดปกติของผล
- พิจารณาว่าข้อมูลเพิ่มเติมที่ผู้ฝึกอบรมบันทึกมีความจำเป็นต้องเก็บรักษาหรือไม่
- ระบุขอบเขตของเอกสารที่จำเป็น เพื่อทำให้ผลลัพธ์ที่บันทึกมีความถูกต้องและครบถ้วน
- ครอบคลุมประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมและการทำงานที่เกี่ยวข้อง
- ระบุถึงความสะดวกในการใช้เอกสารและระบบการเก็บบันทึก
- พัฒนาวิธีแก้ปัญหาต่อสถานการณ์ที่ทำให้ข้อมูลการบันทึกและวิธีการที่ทำอยู่เกิดความล้มเหลวในขั้นตอนการตรวจสอบและการประเมินผล
- สร้างข้อมูลอิสระที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม อาจครอบคลุม
- พัฒนาเอกสารเพิ่มเติมที่เหมาะสมในการบันทึกข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับผลการฝึกอบรม
- ประชุมกับบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่ออธิบายถึงข้อมูลเพิ่มเติมที่จะถูกบันทึก
- เก็บข้อมูลอิสระเกี่ยวกับการตรวจสอบและประเมินผล

รวมทั้งการเพิ่มหัวข้อใหม่สำหรับการเก็บข้อมูลบนพื้นฐานของการฝึกอบรมและ/หรือการเปลี่ยนแปลงในสถานที่ทำงาน

- รักษาและการจัดเก็บข้อมูลเพิ่มเติมส่วนบุคคล/ข้อมูลอิสระของผลลัพธ์การฝึกอบรม รวมทั้ง ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมและสถานที่ทำงาน
- สร้างความมั่นใจเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวและความลับของข้อมูลที่จัดเก็บ
- เปรียบเทียบข้อมูลการฝึกอบรม อาจครอบคลุม
- เปรียบเทียบข้อมูลที่บันทึก โดยบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล
- ประเมินเปรียบเทียบระหว่างข้อมูลที่บันทึก โดยบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล
- ระบุความข้อแตกต่าง ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลที่บันทึกโดยบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- ตรวจสอบข้อแตกต่าง รวมทั้งหารือกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- กำหนดว่าข้อมูลเพิ่มเติมจำเป็นต้องดำเนินการ รวมทั้งพัฒนาการบันทึกและ/หรือเอกสารใหม่หรือไม่
- แก้ไขขั้นตอนการเก็บข้อมูล อาจครอบคลุม
- ประชุมกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อหารือเกี่ยวกับสถานการณ์และระบุข้อแก้ไขเกี่ยวกับกระบวนการ และ/หรือการใช้เอกสารประกอบ
- พัฒนากระบวนการและ/หรือเอกสารประกอบที่จำเป็น
- ทดลองใช้กระบวนการและ/หรือเอกสารประกอบ
- อธิบายกระบวนการรายงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการและ/หรือเอกสารประกอบ
- รวมกระบวนการและ/หรือเอกสารประกอบ เข้าไปในขั้นตอนการเก็บข้อมูลมาตรฐาน
- ประเมินผลการฝึกอบรม เปรียบเทียบกับความจำเป็นขององค์กร อาจครอบคลุม
- สร้างความมั่นใจว่า ข้อมูลที่เก็บถูกส่งต่อตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน
- จัดประชุมบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อหารือเกี่ยวกับการนำเสนอของข้อมูล ก่อนการประเมินผล รวมทั้ง

การให้กำลังใจของผู้เข้าร่วมเพื่อระบุสถานการณ์ที่ผิดปกติที่อาจส่งผลกระทบต่อการจัดการข้อมูลและการตีความผลลัพธ์

- เชิญชวนบุคคลที่เกี่ยวข้อง ในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับความประทับใจของผลการฝึกอบรม
- เปรียบเทียบข้อมูลจริงกับผลลัพธ์ที่ถูกระบุไว้

- ตรวจสอบข้อมูลที่ใช้ได้สำหรับวัตถุประสงค์ของการประเมิน
- ทำการประเมินผลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ
- สอบถามข้อมูลที่ไม่ชัดเจนหรือข้อสงสัยที่ปรากฏ
- จัดการข้อมูล รวมทั้ง การแปลข้อมูล การใช้อัตราส่วน การคำนวณเปอร์เซ็นต์ กำหนดข้อมูลที่จะใช้ในการคำนวณและจัดการ
- มีส่วนร่วมกับผู้อื่น เพื่อให้แน่ใจถึงความถูกต้องในการคำนวณและความคิดเห็นที่เกิดขึ้น

- ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของของผู้อบรมและผู้ประเมิน อาจครอบคลุม
- ทบทวนและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ฝึกอบรมและผู้ประเมินแต่ละคน
- พูดคุยกับผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมและผู้สมัคร
- เชิญชวนผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมและผู้สมัครแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ฝึกอบรม
- สนับสนุนให้ผู้ฝึกอบรมและผู้ประเมินสะท้อนผลการปฏิบัติงานและการประเมินตนเอง
- ทบทวนจำนวนและประสบการณ์ของผู้ฝึกอบรมและผู้ประเมิน
- พิจารณาการมีส่วนร่วม ทั้งภายในและภายนอกของผู้ฝึกอบรมและผู้ประเมิน
- ติดตามข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ฝึกอบรมและผู้ประเมิน รวมทั้ง การเปลี่ยนแปลงทางกฎหมาย และการเปลี่ยนแปลงภายใน

- ตรวจสอบประสิทธิภาพของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรมและการจัดประเมิน อาจครอบคลุม

- ประเมินภาระทางการเงินกับการฝึกอบรมและการประเมิน รวมทั้ง การจัดสรรทั้งภายในและภายนอก
- ประเมินจำนวนผู้ฝึกอบรมและผู้ประเมิน ที่จะปฏิบัติงานตามความต้องการขององค์กร
- ประเมินสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับใช้ในการฝึกอบรมและการประเมินผล รวมทั้ง ห้อง อุปกรณ์ วัสดุที่ใช้
- ประเมินทรัพยากรที่ต้องใช้ในการจัดฝึกอบรม รวมทั้ง เอกสารประกอบคำ สมุดงาน วิดีโอ คู่มือ ฯลฯ
- ประเมินความช่วยเหลือด้านฝึกอบรมและการประเมิน ที่ทำโดยพนักงานอื่นๆ ภายในองค์กร รวมทั้ง เนื้อหาการฝึกอบรม ความช่วยเหลือจากพนักงานฝ่ายสนับสนุน ความตั้งใจของผู้บังคับบัญชาในการอนุญาตให้พนักงานเข้าฝึกอบรม ขอบเขตการฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน (On-the-job Training) โดยให้โอกาสในการฝึกฝน การให้คำปรึกษา และการสอนงาน
- ประเมินปัจจัยด้านเวลาที่ส่งผลกระทบจากการฝึกอบรมและการประเมิน รวมทั้ง ช่วงเวลาในการฝึกอบรมและประเมินผล ผลกระทบของการฝึกอบรมและประเมินต่องบประมาณด้านแรงงาน ในการหาแรงงานทดแทน ผลกระทบในการเพิ่มระดับค่าจ้าง สำหรับพนักงานที่ผ่านการรับรองสมรรถนะ

- กำหนดข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดเป็นประโยชน์ในอนาคต สำหรับการฝึกอบรมและประเมินผล อาจครอบคลุม
- อธิบายสถานการณ์ที่สามารถใช้ในอนาคต เพื่อเตรียมพร้อมในการจัดฝึกอบรมและการประเมิน
- กำหนดบทเรียน จากการฝึกอบรมและการประเมินที่ผ่านมา รวมทั้ง บทเรียนด้านบวก และด้านลบ

- ระบุผลด้านบวกและด้านลบ อาจครอบคลุม

- บอกจำนวนผลลัพธ์ที่ประสบความสำเร็จและ/หรือเกินเป้าหมายที่กำหนดไว้ ในระบบและกระบวนการฝึกอบรมและการประเมิน รวมทั้งคำอธิบายของเหตุผลจากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น
- บอกจำนวนผลลัพธ์ที่ล้มเหลวจากเป้าหมายที่กำหนดไว้ ในระบบและกระบวนการฝึกอบรมและการประเมิน รวมทั้งคำอธิบายของเหตุผลจากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

- รายงานอย่างเป็นทางการ อาจครอบคลุม

- การระบุผลการฝึกอบรมและการประเมินที่จะถูกตรวจสอบ รวมทั้งผลการฝึกอบรมและการประเมินผล ก่อนการจัดฝึกอบรม
- ตัวอย่างของข้อมูลที่บันทึก
- ชื่อของผู้ที่เกี่ยวข้อง
- ตารางและแผนภูมิ
- บันทึกและคำอธิบายทเพิ่มเติม
- ผลการตรวจสอบและวิเคราะห์
- คำแนะนำ

- คำแนะนำในการเปลี่ยนแปลง อาจเกี่ยวข้องกับ

- การดำเนินการต่อ การขยายขอบเขต หรือระงับการฝึกอบรมและ/หรือการประเมิน ทั้งภายในและภายนอกสถานที่ รวมทั้งกลุ่มหรือบุคคลจากภายนอกที่เกี่ยวข้อง
- การเปลี่ยนแปลงผู้ฝึกอบรมและผู้ประเมิน
- การเปลี่ยนแปลงทรัพยากรและวัตถุดิบที่ใช้ในการฝึกอบรม
- การเปลี่ยนแปลงกิจกรรมและเครื่องมือการประเมิน
- การเปลี่ยนแปลงสถานที่และสิ่งแวดล้อมในการฝึกอบรม
- การเปลี่ยนแปลงกลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมในการฝึกอบรม
- การเปลี่ยนแปลงด้านเงินทุน

- การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างพื้นฐาน
- การเปลี่ยนแปลงเนื้อหาหลักสูตร
- การเปลี่ยนแปลงการจัดสรรเวลาที่จะอนุญาตและ/หรือสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมและประเมินผล
- การเตรียมคำชี้แจงสำหรับคำแนะนำทั้งหมด

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.08.096

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ วางแผนและดำเนินการชุดกิจกรรมการฝึกอบรม

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการวางแผนและดำเนินการชุดกิจกรรมการฝึกอบรม ซึ่งเกี่ยวข้องกับการวางแผนชุดกิจกรรมการฝึกอบรมการดำเนินการตามชุดกิจกรรมการฝึกอบรม การทบทวนแผนการดำเนินงานตามชุดของกิจกรรมการฝึกอบรม

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

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

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.08.096.01 วางแผนชุดกิจกรรมการฝึกอบรม	1.1ตรวจสอบความจำเป็นในการฝึกอบรม 1.2จัดลำดับความสำคัญของความจำเป็น ในการฝึกอบรม 1.3กำหนดทรัพยากรที่ต้องใช้ในการสนับสนุนกิจกรรมการฝึกอบรม 1.4ระบุถึงกิจกรรมการฝึกอบรมที่จำเป็นต่อองค์กร 1.5กำหนดความพร้อมของผู้เรียน ในการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม 1.6นำผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียมามีส่วนร่วมในการวางแผนกิจกรรมการฝึกอบรม 1.7พัฒนาตารางเวลาในการดำเนินการกิจกรรมการฝึกอบรมตามที่ระบุไว้ 1.8พัฒนาแผนปฏิบัติการเพื่อช่วยในการดำเนินการกิจกรรมการฝึกอบรม 1.9ส่งแผนการดำเนินการกิจกรรมการฝึกอบรมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1.10กระตุ้นให้ผู้เรียน มีส่วนในการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.08.096.02 ดำเนินการตามชุดกิจกรรมการฝึกอบรม	2.1ให้การสนับสนุนพนักงานในการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม 2.2จัดสรรทรัพยากรตามที่ผู้นำการฝึกอบรมต้องการในการจัดกิจกรรมเพื่อควบคุมระดับการให้บริการ 2.3แนะนำผู้เรียนเกี่ยวกับข้อบังคับที่กำหนดโดยผู้จัดกิจกรรมการฝึกอบรม 2.4รับฟังความคิดเห็นจากผู้เรียนเกี่ยวกับกิจกรรมการฝึกอบรมแต่ละครั้ง 2.5ปรับเปลี่ยนตารางการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมตามความคิดเห็นจากผู้เรียนและประเด็นอื่นๆที่เกิดขึ้นระหว่างการจัดกิจกรรม 2.6เข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรมเพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงาน 2.7หมั่นติดต่อกับผู้จัด/ผู้ให้บริการการฝึกอบรม	
3.08.096.03 ทบทวนการวางแผนและการดำเนินงานตามชุดของกิจกรรมการฝึกอบรม	3.1 ประเมินผลกระทบของการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม 3.2 ประเมินความคุ้มค่าที่ได้จากการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม 3.3 ระบุแนวทางการสร้างความคุ้มค่าในการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม เพื่อให้เกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น 3.4 จัดทำรายงานการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมขององค์กร	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการฝึกอบรมและการประเมินผล การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล
- ทักษะการระบุความต้องการด้านการฝึกอบรมขององค์กร การระบุความต้องการของผู้เรียนแต่ละบุคคล
- ทักษะการวางแผน การวิจัย การสื่อสาร การเจรจาต่อรอง การประเมินผล การวิเคราะห์ และการทบทวน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและกระบวนการขององค์กร ในการฝึกอบรมและการประเมินผล
- ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรมฝึกอบรมที่เหมาะสมกับบริบทของอุตสาหกรรม
- ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับผลกระทบของการขาดแคลนบุคลากร เมื่อผู้เรียนเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ดำเนินการฝึกอบรมที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จ ในเวลาที่กำหนด
- ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการฝึกอบรมโดยมีค่าไม่ต่ำไปกว่ามาตรฐานที่องค์กรกำหนด

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้เกี่ยวกับนโยบายและกระบวนการขององค์กร ในการฝึกอบรมและการประเมินผล
- แสดงความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรมฝึกอบรมที่เหมาะสมกับบริบทของอุตสาหกรรม
- แสดงความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับผลกระทบของการขาดแคลนบุคลากร เมื่อผู้เรียนเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ทำแบบทดสอบกรณีศึกษา
- ทดสอบความรู้โดยการสัมภาษณ์
- ทดสอบความรู้โดยทำข้อสอบข้อเขียน
- มอบหมายงาน/โครงการ
- ตั้งโจทย์ปัญหาและประเมินทักษะการแก้ปัญหา
- ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ
- พิจารณาแฟ้มสะสมผลงาน
- พิจารณาเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- การตรวจสอบความจำเป็นในการฝึกอบรม อาจครอบคลุม
- การตรวจสอบผลของการตอบสนองความต้องการการฝึกอบรมการวิเคราะห์
- การตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้ง การร้องขอการฝึกอบรมจากพนักงาน ผู้ร่วมงาน ลูกค้า หัวหน้า ผู้จัดการ และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
- การตรวจสอบแผน ทิศทาง และวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ
- การตรวจสอบคุณสมบัติของพนักงาน ใบรับรอง ใบอนุญาต ฯลฯ
- การตรวจสอบสภาพการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป ครอบคลุม การเปลี่ยนแปลงของเครื่องมือและอุปกรณ์ ขั้นตอน กฎหมาย แผนผัง ความต้องการของลูกค้า ฯลฯ
- การทำความเข้าใจถึงความต้องการการฝึกอบรมของแผนก คณะทำงานงาน และพนักงานแต่ละคน
- จัดลำดับความสำคัญของความจำเป็นในการฝึกอบรม จะครอบคลุม
- ความสัมพันธ์ระหว่างความจำเป็นในการฝึกอบรมต้อง กับความต้องการขององค์กร โดยพิจารณาจากพื้นที่ แผนก คณะทำงาน และพนักงานแต่ละคน
- ปัจจัยด้านกฎหมาย
- การประเมินระดับสมรรถนะที่มีอยู่ กับความต้องการที่คาดหวัง
- การประเมินค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง ในการฝึกอบรมระยะสั้น เพื่อตอบสนองต่อความจำเป็นเร่งด่วน
- การระบุถึงผลกระทบของการไม่ตอบสนอง ต่อความจำเป็นเร่งด่วนในการฝึกอบรม
- การระบุกิจกรรมที่มีความสำคัญอื่น ๆ ที่องค์กรจะต้องรองรับ
- การพิจารณาถึงความจำเป็นในการฝึกอบรม ร่วมกับการจัดลำดับความสำคัญ
- การระบุแผนการทางเลือกในระยะสั้นที่สามารถนำมาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการได้ทันที นอกเหนือจากการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม
- ทรัพยากร อาจครอบคลุม
- เวลา
- พื้นที่/ที่ตั้งและสถานที่

- ทรัพยากรบุคคล
- ทรัพยากรการเงิน
- ทรัพยากรด้านกายภาพ
- กลุ่มเครือข่าย
- การฝึกอบรมของหน่วยงานภายนอก

- กิจกรรมการฝึกอบรม (รวมทั้ง กิจกรรมใดๆ ที่จะส่งผลให้ผู้เรียนสำเร็จของ/หรือความคืบหน้าต่อการระบุสถานที่ทำงานทัศนคติทักษะและหรือความรู้) อาจครอบคลุม

- การฝึกอบรมรูปแบบดั้งเดิม
- การเรียนรู้จากคอมพิวเตอร์
- การเรียนจากที่บ้าน
- การฝึกอบรมและการเรียนทางไปรษณีย์
- การประชุม สัมมนา การจัดนิทรรศการ การนำเสนอทางการค้า การฝึกอบรม การอภิปราย
- การฝึกอบรมจัดโดยตัวแทนจำหน่าย อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องหน่วยงาน/ตัวแทนจากภาครัฐ
- หลักสูตรการฝึกอบรมทั่วไป รวมทั้ง ชุดกิจกรรมการฝึกอบรมที่นำเสนอโดยผู้จัดอบรมภายนอก
- ทัศนศึกษา การเรียนรู้จากประสบการณ์ การเข้าเยี่ยมสถานที่ทางธุรกิจ
- วิทยากรพิเศษ
- การสาธิตและการบรรยายโดยผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการยอมรับ
- โอกาสการเรียนรู้ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความจำเป็นขององค์กร

- ตรวจสอบความพร้อมของผู้เรียนในการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม ควรเกี่ยวข้องกับ

- ตรวจบัญชีรายชื่อของพนักงาน เพื่อกำหนดความยืดหยุ่นในการทำงาน เพื่อรองรับการขาดพนักงาน และการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม
- ประสานงานกับผู้บังคับบัญชา ในการระบุพนักงานที่จะมาทำงานแทนผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม
- ประสานงานกับฝ่ายการเงิน ในการคำนวณค่าจ้างแรงงาน ที่เกี่ยวข้องกับการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม
- ระบุเวลา วัน และช่วงที่มีอัตราส่วนลูกค้ามาใช้บริการสูง-ต่ำ

- นำผู้มีส่วนได้เสีย มามีส่วนร่วมในการวางแผน อาจครอบคลุม

- หารือความต้องการของแต่ละบุคคลและกลุ่ม เกี่ยวกับกิจกรรมการฝึกอบรม
- ระบุปัญหาและอุปสรรคของแต่ละบุคคลและกลุ่ม ในการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม
- ระบุคุณสมบัติของผู้เรียน สำหรับกิจกรรมการฝึกอบรม
- หารือเกี่ยวกับตัวเลือกของกิจกรรมการฝึกอบรม กับหัวหน้างาน บริหารและผู้เรียน
- อธิบายความจำเป็นของกิจกรรมการฝึกอบรม
- ระบุประโยชน์ที่ได้จากการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม
- ระบุการสนับสนุนที่จัดเตรียม สำหรับผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม ครอบคลุม ค่าเดินทาง ค่าธรรมเนียม ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าอาหารและที่พัก
- หารือเกี่ยวกับเวลาในการหยุดงาน เพื่อไปร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม ครอบคลุม การเรียน การฝึกปฏิบัติ การประเมินที่เหมาะสมของแต่ละกิจกรรม

- พัฒนาตารางเวลา อาจครอบคลุม

- รองรับความจำเป็นในการปฏิบัติงานของผู้เรียนแต่ละคน เพื่อให้ได้ขอบเขตงานที่เป็นไปได้ มากที่สุด
- รองรับความสำคัญในการปฏิบัติงานของผู้เรียนแต่ละคน เพื่อให้ได้ขอบเขตงานที่เป็นไปได้ มากที่สุด
- จำกัดกิจกรรมการฝึกอบรมและจำนวนการเข้าร่วม เพื่อให้สอดคล้องกับงบประมาณและข้อจำกัดอื่น ๆ ในการดำเนินงาน
- ระบุวัน วันที่ เวลา และพนักงาน สำหรับแต่ละกิจกรรมการฝึกอบรม
- ประสานงานการเข้าร่วมของผู้เรียน จากพื้นที่/หน่วยงานต่างๆ ให้มาจัดกิจกรรมการฝึกอบรมร่วมกัน
- ระบุกิจกรรมการฝึกอบรม ที่เพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ ในขณะที่ลดค่าใช้จ่าย รวมทั้งหาสถานที่สำหรับจัดงานและกิจกรรมที่ทำได้ในท้องถิ่น
- ส่งร่างกำหนดการไปยังผู้เรียน และผู้บริหาร/หัวน้างาน
- แก้ไขร่างกิจกรรมการฝึกอบรม จากข้อเสนอแนะที่ได้รับ เพื่อให้กิจกรรมบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรมากที่สุด

- พัฒนาแผนปฏิบัติการ เพื่อช่วยในการดำเนินกิจกรรมการฝึกอบรม อาจครอบคลุม

- จัดสรรความรับผิดชอบ ในการดำเนินการตามแผน
- รับสมัครและ/หรือลงทะเบียนกิจกรรมการฝึกอบรม
- ยืนยันการรับสมัครและ/หรือลงทะเบียน รวมทั้ง รายละเอียดกิจกรรมการฝึกอบรม การเตรียมตัว และ/หรือคุณสมบัติที่จำเป็นต้องมี

เพื่อใช้ในการสมัครและ/หรือลงทะเบียน

- พัฒนาแนวทางที่ผู้เข้าร่วมในกิจกรรมการฝึก สามารถถ่ายทอดความรู้และทักษะที่ได้เรียนรู้กับพนักงานอื่น ๆ ในที่ทำงาน/องค์กร

- อนุมัติพนักงานที่จะทำหน้าที่แทนและงบประมาณด้านค่าจ้างแรงงาน ตามความเหมาะสม
- กำหนดกฎเกณฑ์ ที่จะใช้ในการประเมินหลังเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม
- แผนการดำเนินงานที่ใช้ร่วมกัน อาจครอบคลุม
- เตรียมเอกสารข้อมูล เช่น จดหมาย บันทึกข้อมความ ใบปิดประกาศ
- กล่าวถึงกิจกรรมการฝึกอบรม ในที่ประชุมพนักงาน
- ใช้สื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ ครอบคลุม อีเมล์ อินทราเน็ต และโทรสาร
- ดำเนินการจัดงานเฉพาะ เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมการฝึกอบรม
- การสนับสนุนพนักงานในการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม อาจครอบคลุม
- ชำระเงินหรือเตรียมการด้านอื่นๆ เช่น ยานพาหนะ/ต่อวัน การเดินทาง และการจัดหาที่พัก
- จัดหาเครื่องมือที่ต้องใช้ ก่อนการฝึกอบรม เช่น เอกสารการอ่าน
- ระบุและ/หรือการยืนยันสถานที่จัดการฝึกอบรม เวลาในการเข้าร่วม ที่ตั้งของสถานที่ ฯลฯ
- ชี้แจงกับผู้เรียน เกี่ยวกับความคาดหวังขององค์กร จากการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม
- กำหนดเวลาในการอนุญาตให้พนักงานหยุด เพื่อเตรียมความพร้อม สำหรับการเดินทางไปไปยังที่ฝึกอบรม
- ปรับตารางการทำงาน ให้พนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม
- จัดทรัพยากรที่จำเป็น เพื่อให้หัวหน้างานรักษาระดับการบริการ อาจครอบคลุม
- อนุมัติและ/หรือจัดหาพนักงานเสริม เพื่อมาทำงานทดแทนผู้ที่เข้าร่วมการฝึกอบรม
- ปรับเปลี่ยนปริมาณงาน เพื่อรองรับการลดลงของระดับพนักงาน
- แก้ไขกิจกรรมในสถานที่ทำงาน เพื่อรองรับการลดลงของระดับพนักงาน
- แก้ไขเวลาให้บริการ
- ปิดพื้นที่ให้บริการ
- อนุมัติการจ่ายค่าล่วงเวลา ให้กับพนักงานที่ทำงานแทน ผู้ที่เข้าร่วมการฝึกอบรม
- ข้อบังคับที่กำหนด อาจครอบคลุม
- การตรงต่อเวลา
- ระยะเวลาการเข้าเรียน
- การมีส่วนร่วมในกิจกรรม
- ข้อตกลงด้านต่างๆ ของกิจกรรมการฝึกอบรม
- การดำเนินการประเมินผลกิจกรรมการฝึกอบรม
- การสร้างเครือข่ายกับผู้เข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรมอื่น ๆ
- การนำเอกสารหรือสิ่งของที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง
- การมุ่งเน้นถึงความจำเป็นในการฝึกอบรม ที่เหมาะกับผู้เรียนแต่ละคน พื้นที่ในการปฏิบัติงาน แผนก และ/หรือ องค์กร
- ความสามารถในการแสดง/พิสูจน์ถึงผลการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม
- การแบ่งปันความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ได้เรียนรู้ กับพนักงานคนอื่นๆ
- รับฟังความคิดเห็นจากผู้เรียน อาจครอบคลุม
- ความคิดเห็นที่เป็นลายลักษณ์อักษรหรือวาจา
- ข้อเสนอแนะจากการมีส่วนร่วม ในกิจกรรมการฝึกอบรมทั้งหมด
- ความเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาการฝึกอบรม
- คำอธิบายในสิ่งที่ผู้เรียนเชื่อว่า กิจกรรมการฝึกอบรม ช่วยให้บรรลุความจำเป็นตามที่ระบุ
- การสร้างความมั่นใจว่าข้อเสนอแนะมาจากผู้เรียนที่เข้าร่วมการฝึกอบรม
- การหารือในเรื่องที่เป็นกังวลกับผู้จัด/ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม
- ปรับเปลี่ยนตารางกิจกรรมการฝึกอบรม อาจครอบคลุม
- การเพิ่มจำนวนผู้เรียนในกิจกรรมการฝึกอบรมเป็นกรณีพิเศษ
- การลดจำนวนผู้เรียนในกิจกรรมการฝึกอบรมจากที่ระบุในเบื้องต้น
- การร้องขอผู้จัด/ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมปรับเปลี่ยนกิจกรรมตามคำเสนอแนะที่ได้รับหรือการเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็น
- การหาสิ่งชดเชยจากผู้จัด/ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม หากกิจกรรมไม่เป็นไปตามสัญญา
- การย้ายผู้เรียนจากกิจกรรมการฝึกอบรมทั่วไป และการทำงานร่วมกับผู้จัด/ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม เพื่อสร้างกิจกรรมการฝึกอบรมเฉพาะ
- การเปลี่ยนแปลงรูปแบบกิจกรรมการฝึกอบรมโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วม

- การหารือเกี่ยวกับการเปลี่ยนผู้อำนวยความสะดวกใช้ในกิจกรรมการฝึกอบรม (Facilitator) ที่ผู้เรียนระบุว่ามีปัญหา
- การแนะนำผู้จัด/ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม เกี่ยวกับความต้องการด้านต่าง ๆ ขององค์กร ครอบคลุม เวลาเริ่มต้นและสิ้นสุด ช่วงเวลาของการฝึกอบรม กิจกรรมการประเมินผล การเตรียมจัดอาหารและเครื่องดื่ม การประชุม ฯลฯ
- การหารือถึงผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่ถูกเสนอ ในประเด็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน กับหัวหน้างาน ผู้บริหาร และลูกค้า ฯลฯ
- การสื่อสารเกี่ยวกับตารางการเรียนที่มีการเปลี่ยนแปลงกับผู้เรียนและคนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

- ประเมินผลกระทบของการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม อาจครอบคลุม
- หาข้อมูลจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เปรียบเทียบข้อมูลการปฏิบัติงาน การดำเนินงาน และสถิติขององค์กร ก่อนการฝึกอบรมกับหลังการฝึกอบรม
- มุ่งเน้นเกณฑ์ที่ระบุไว้ในขั้นตอนการวางแผน เพื่อใช้ประเมินการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการฝึกอบรม
- เปรียบเทียบผลของการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม จากการมีส่วนร่วมในการฝึกอบรมที่มีมาตรฐานมากขึ้น

- ประเมินความคุ้มค่าที่ได้จากการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม อาจครอบคลุม
- ดำเนินการวิเคราะห์ต้นทุน-ผลตอบแทน รวมทั้ง ระบุและคำนวณต้นทุนแอบแฝงที่เกิดขึ้นจริงในกิจกรรมการฝึกอบรม
- เปรียบเทียบตัวเลขการวิเคราะห์ต้นทุน-ผลตอบแทน ก่อนและหลังการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม รวมทั้งระบุต้นทุนแอบแฝงที่เกิดขึ้นจริงในกิจกรรมการฝึกอบรม
- ระบุการฝึกอบรมทางเลือกที่สามารถจัดหาโดยใช้จำนวนต้นทุนเท่ากัน
- รับรู้ประเด็นทางอารมณ์ ทั้งด้านบวกและ/หรือด้านลบ ที่ผู้เรียนประสบจากการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม

- แนวทางการสร้างความคุ้มค่าในการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม อาจครอบคลุม
- หาส่วนลด สำหรับการเข้าร่วมกับกิจกรรมการฝึกอบรมในอนาคต
- จัดกิจกรรมฝึกอบรมภายใน รวมทั้งนำเสนอแก่พนักงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- จัดกิจกรรมการฝึกอบรมกับองค์กรอื่นโดยการร่วมทุนกัน
- ร้องขอผู้เรียนในการสบทบทุนการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม รวมทั้งละเว้นค่าจ้างแรงงาน
- ทำงานร่วมกับผู้จัด/ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมเพื่อเสนอกิจกรรมที่มีระยะเวลาสั้นลง
- พัฒนาวิธีการจัดโครงสร้างภายในองค์กร เพื่อเอื้อต่อการแบ่งปันความรู้และทักษะจากผู้เรียนสู่พนักงานคนอื่น

- รายงานการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม อาจครอบคลุม
- โครงร่างและภาพรวมของกิจกรรมการฝึกอบรมที่จัดขึ้น รวมทั้งเหตุผลในการจัด
- ต้นทุนและผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น
- จำนวนของพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม
- ภาพรวมของการประเมินผู้เรียนจากการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการฝึกอบรม
- บทวิเคราะห์ต้นทุนเชิงเปรียบเทียบในการจัดการกิจกรรมการฝึกอบรมกับวิธีการอื่นๆ
- คำอธิบายเกี่ยวกับกิจกรรมการฝึกอบรมถัดไป ที่ได้รับการระบุว่ามีศักยภาพสำหรับผู้เรียนในอนาคต รวมทั้ง การระบุกิจกรรมการฝึกที่ได้ระบุไว้แล้วแต่ยังไม่มีการเข้าร่วม

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.09.101

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดการด้านทรัพย์สินที่เป็นวัตถุและอาคารและสาธารณูปโภค

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการจัดการด้านทรัพย์สินที่เป็นวัตถุ อาคารและสาธารณูปโภค ซึ่งเกี่ยวข้องกับ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

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

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.09.101.01 พัฒนาระบบการบำรุงรักษาซ่อมแซมและการจัดซื้อทรัพย์สิน	1.1 พัฒนากลยุทธ์สำหรับการจัดการทรัพย์สินที่เป็นวัตถุอาคารและสาธารณูปโภค ที่สะท้อนถึงธุรกิจและวัตถุประสงค์โดยรวมขององค์กร 1.2 ประเมินวัตถุประสงค์ทางการเงินในปัจจุบันและที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตรวมถึงข้อจำกัดในการพัฒนากลยุทธ์การจัดการสินทรัพย์ 1.3 ใส่ใจถึงสุขภาพ ความปลอดภัยและความต้องการความเหมาะสมในการจัดการทรัพย์สินที่เป็นวัตถุ อาคารและสาธารณูปโภค 1.4 พัฒนาและบำรุงรักษาทรัพย์สินที่เป็นวัตถุอาคารและสาธารณูปโภคที่ถูกต้องและจะต้องจดลงทะเบียนให้เป็นปัจจุบันซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์การจัดการสินทรัพย์ 1.5 บำรุงรักษาและซ่อมแซมโดยจะต้องมีระบบที่ลดการสูญเสียรายได้และจะต้องมีผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.09.101.02 ตรวจสอบสภาพและการทำงานของทรัพย์สินในสถานที่ทำงาน	2.1 จัดตั้งระบบตรวจสอบติดตามดูแลเพื่อให้แน่ใจว่าสภาพและประสิทธิภาพของทรัพย์สินที่เป็นวัตถุอาคารและสาธารณูปโภคจะอยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งาน และมีการทำรายงานอย่างสม่ำเสมอและสื่อสารกันภายในองค์กรพนักงานได้ให้รับรู้ 2.2 จัดทำระบบและนำระบบไปใช้ เพื่อระบุการสิ้นสุดอายุการใช้งานและถึงเวลาที่ต้องเปลี่ยนอุปกรณ์หรือทรัพย์สินทางกายภาพดังกล่าว 2.3 ทำการประเมินผลการใช้งานของทรัพย์สินที่เป็นวัตถุและอาคารและสาธารณูปโภคซึ่งต้องอยู่บนพื้นฐานของความปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า 2.4 ระบุปัญหาที่เกิดขึ้นและดำเนินการแก้ไขได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม 2.5 ระบุความต้องการและความช่วยเหลืออย่างเหมาะสมเมื่อจำเป็น	
3.09.101.03 ประสานงานด้านการเงินในการจัดซื้อทรัพย์สิน	3.1 จัดทำข้อกำหนดวิธีการใช้งานหรือคุณลักษณะการใช้งานของอุปกรณ์ที่ต้องการเพื่อเป็นแนวทางในการจัดซื้ออย่างถูกต้อง 3.2 ประมาณต้นทุนในการซื้ออุปกรณ์ใหม่โดยการประมาณการจะต้องอยู่บนพื้นฐานของการประเมินผลที่เป็นปัจจุบันถูกต้องและอาศัยข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากผู้จัดจำหน่ายหรือใบเสนอราคา 3.3 ตัดสินใจในการซื้อทรัพย์สินที่เป็นวัตถุและอาคารและสาธารณูปโภคต้องเป็นไปตามวิธีการและนโยบายขององค์กร 3.4 เลือกวิธีการในการจัดหาเงินงบประมาณตามวิธีการและนโยบายขององค์กร 3.5 ดำเนินการตามขั้นตอนการจัดหาเงินงบประมาณให้เป็นไปตามวิธีการและนโยบายขององค์กร 3.6 ทำบันทึกและเก็บบันทึกข้อตกลงทางการเงินและเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะในการแยกประเภทของสินทรัพย์ทางกายภาพที่จำเป็นสำหรับผู้ประกอบการโรงแรม
- ทักษะในการบำรุงรักษาสินทรัพย์ทางกายภาพ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับคุณสมบัติ ประโยชน์ มูลค่าที่แตกต่างกันของสินทรัพย์รวมถึง การซื้อมาให้เช่า และการเช่าซื้อ
- ความรู้ในการจัดเก็บภาษีในส่วนที่เกี่ยวกับการได้มาและจำหน่ายไปซึ่งสินทรัพย์ทางกายภาพ
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการบำรุงรักษาสินทรัพย์ทางกายภาพ เช่น ยานพาหนะ อุปกรณ์การผลิตอาหาร เป็นต้น
- ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม ที่เกี่ยวกับประเภทที่แตกต่างกันของสินทรัพย์ทางกายภาพ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สินทรัพย์สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการสินทรัพย์ เช่น คุณสมบัติ ประโยชน์ มูลค่าที่แตกต่างกันของสินทรัพย์รวมถึง การซื้อมาให้เช่า และการเช่าซื้อ ภาษีที่เกี่ยวข้อง กฎหมายเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการบำรุงรักษาสินทรัพย์ ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม ที่เกี่ยวกับประเภทที่แตกต่างกันของสินทรัพย์ทางกายภาพ

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ทำแบบทดสอบกรณีศึกษา
- ทดสอบความรู้โดยการสัมภาษณ์
- ทดสอบความรู้โดยทำข้อสอบข้อเขียน
- สังเกตการปฏิบัติงานหน้างาน
- มอบหมายงาน/โครงการ
- ตั้งโจทย์ปัญหาและประเมินทักษะการแก้ปัญหา
- ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ
- พิจารณาแฟ้มสะสมผลงาน
- พิจารณาผลการประเมินจากหน่วยงานภายนอก
- พิจารณาเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- สินทรัพย์ทางกายภาพ อาจรวมถึง

- อาคาร
- อุปกรณ์
- อุปกรณ์การตกแต่งต่างๆ ที่ติดตั้ง
- ยานพาหนะ
- สวน
- สระว่ายน้ำ

- กลยุทธ์การบริหารสินทรัพย์ อาจรวมถึง
  - การบำรุงรักษา
  - การซ่อมแซม
  - การเปลี่ยนแทนสินทรัพย์
- อาชีวอนามัยและความปลอดภัย อาจรวมถึง
  - การทำงานหรือการใช้งานอุปกรณ์อยู่ในสภาวะปกติ
  - การกำหนดหรือตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า
  - การรายงานความผิดพลาดในสินทรัพย์
  - การบันทึกการเกิดอุบัติเหตุ
- การลงทะเบียนสินทรัพย์ อาจถูกใช้เพื่อ
  - บันทึกการติดตามและจัดการสินทรัพย์
  - ให้ข้อมูลที่สมบูรณ์ถูกต้องและประหยัดเวลา
  - ให้ข้อมูลสำหรับการจัดการที่สะดวกและง่าย
- ผู้เชี่ยวชาญที่เหมาะสม อาจรวมถึง
  - พ่อค้า
  - พนักงาน (ด้านที่เกี่ยวข้อง) มืออาชีพ
  - ผู้รับเหมา
  - ผู้ผลิต
  - ผู้ประเมิน
- ระบบการตรวจสอบสภาพและประสิทธิภาพของสินทรัพย์ทางกายภาพ อาจรวมถึง
  - การรายงานขั้นตอนการดำเนินงานวันต่อวัน
  - การรายงานการจัดการประจำสัปดาห์/เดือน
  - การตรวจสอบภายใน/ภายนอก
  - ข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากพนักงาน
  - การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาในช่วงระยะเวลาที่กำหนด
- การทำงานหรือคุณสมบัติของอุปกรณ์ อาจเกี่ยวข้องกับ
  - รายละเอียดของอุปกรณ์
  - มาตรฐานของอุปกรณ์
  - วัตถุประสงค์ในการใช้อุปกรณ์
  - การออกแบบหรือความสามารถของอุปกรณ์
- ข้อมูลที่ถูกต้องและมีความเกี่ยวข้องสำหรับการประเมินค่าใช้จ่าย อาจรวมถึง
  - ใบเสนอราคาจากคู่ค้า/ผู้ขาย
  - สัญญาการบำรุงรักษาในปัจจุบัน
  - ราคาที่ตีพิมพ์หรือโฆษณา
  - การทำสัญญาล่วงหน้าสำหรับค่าใช้จ่าย
- วิธีการจัดหาแหล่งเงินทุนที่ อาจรวมถึง
  - การจัดหาแหล่งเงินทุนของผู้ขาย
  - สัญญาเช่า
  - เงินเบิกเกินบัญชี
  - การจัดซื้อโดยตรง

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.09.105

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ติดตามประเมินผลการดำเนินงานพนักงาน

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการตรวจสอบการทำงานของพนักงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน การดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงาน การนำระบบการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจมาใช้ การให้คำปรึกษาแก่พนักงาน และการนำระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างมาบังคับใช้

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐

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) พ่อครัว
- 7412 (ISCO-88:TH) พ่อครัวขนมปังอบ
- 3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.09.105.01 พัฒนาระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน	1.1 วิเคราะห์แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการเพื่อระบุนโยบายเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กร สำหรับกำหนดแนวทางการบริหารผลการปฏิบัติงาน 1.2 พัฒนาดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงานเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 1.3 พัฒนาระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่าผลการปฏิบัติงานได้ถูกติดตามอย่างสม่ำเสมอและมีการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่พนักงาน	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.09.105.02 ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงาน	2.1 ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 2.2 แจ้งผลการประเมินและให้คำแนะนำแก่พนักงาน 2.3 ระบุมาตรการปรับปรุงแก้ไขจากการประเมินผลงานรายบุคคล	
3.09.105.03 นำระบบการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจมาใช้	3.1 ออกแบบโปรแกรมการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจเพื่อกระตุ้นให้พนักงานบรรลุเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย 3.2 สื่อสารโปรแกรมการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานได้ทราบ 3.3 บริหารจัดการโปรแกรมการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจ	
3.09.105.04 ให้คำปรึกษาแก่พนักงาน	4.1 ประยุกต์ใช้เทคนิคและกลยุทธ์การให้คำปรึกษาแก่พนักงานในกรณีที่ผลการประเมินต่ำกว่าเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย 4.2 จัดทำและรวบรวมการให้คำปรึกษาเป็นลายลักษณ์อักษร 4.3 จัดทำข้อตกลงสำหรับมาตรการปรับปรุงแก้ไขที่เป็นผลลัพธ์จากการให้คำปรึกษา	
3.09.105.05 นำระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างมาใช้	5.1 พัฒนาระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างสำหรับใช้ในการบริหารผลการปฏิบัติงาน 5.2 กำหนดเงื่อนไขการบังคับใช้ระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างในแต่ละกรณี 5.3 สื่อสารระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างให้พนักงานได้รับทราบ 5.4 ใช้ระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างตามความเหมาะสม	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการกำหนดเป้าหมายและการวางแผนการทำงาน
- ทักษะการสื่อสารกับทีมงาน การสั่งงานและมอบหมายงาน
- ความสามารถในการตัดสินใจ และการแก้ไขปัญหา
- เทคนิคการให้คำปรึกษาแก่พนักงานทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการบริหารผลการปฏิบัติงาน รูปแบบของมาตรฐานการปฏิบัติงาน ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน
- นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารผลการปฏิบัติงาน
- ความรู้เกี่ยวกับวิธีการ/เครื่องมือที่จำเป็นสำหรับการบริหารผลการปฏิบัติงาน เช่น แบบจำลอง (Model) การประเมินผลการปฏิบัติงาน หลักเกณฑ์การประชุมเพื่อชี้แจงวิธีการประเมินผลและผลการประเมิน ความรู้เกี่ยวกับบทบาทของการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพสำหรับการให้คำปรึกษา เป็นต้น
- ความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดด้านแรงงานสัมพันธ์ และความหลากหลายของข้อปฏิบัติต่าง ๆ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานพนักงาน ตั้งแต่การกำหนดเป้าหมายและการวางแผนการทำงาน การสื่อสารกับทีมงาน การสั่งงานและมอบหมายงาน การให้คำปรึกษาแก่พนักงานทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- แสดงความสามารถในการตัดสินใจ และการแก้ไขปัญหา

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารผลการปฏิบัติงาน หลักการบริหารผลการปฏิบัติงาน รูปแบบของมาตรฐานการปฏิบัติงาน ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน วิธีการ/เครื่องมือที่จำเป็นสำหรับการบริหารผลการปฏิบัติงาน
- แสดงความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดด้านแรงงานสัมพันธ์ และความหลากหลายของข้อปฏิบัติต่าง ๆ

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- สังเกตการณ์ผลการดำเนินงาน
- ทดสอบโดยให้แสดงบทบาทสมมติ
- ทำแบบทดสอบกรณีศึกษา
- ทดสอบความรู้โดยการตอบคำถามด้วยวาจาหรือข้อเขียน
- พิจารณารายงานจากหน่วยงานภายนอก
- มอบหมายงาน/โครงการ
- ทดสอบโดยการฝึกซ้อมกับสถานการณ์จำลอง

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- การบริหารผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบบูรณาการที่เชื่อมโยงการวางแผนยุทธศาสตร์ และเป้าหมายขององค์กร กับการพัฒนา การติดตามผล การประเมินผล และการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานภายในเวลาที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน โดยมุ่งเน้นความสอดคล้องของผลการปฏิบัติงานของบุคคล ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกับเป้าหมายรวมขององค์กร ด้วยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ
- วงจรที่สำคัญในการบริหารผลการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนย่อย ได้แก่ การวางแผนผลการดำเนินงาน (Performance Planning)

การให้ข้อมูลสะท้อนกลับและการพัฒนา (Performance Feedback and Development) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) และการให้รางวัลและโอกาสการพัฒนา (Performance Reward and Opportunity)

- การวางแผนผลการดำเนินงาน เป็นการกำหนดปัจจัยวัดผลงานโดยผู้บังคับบัญชาจะต้องวางแผนเป้าหมายในการทำงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา เน้นการสื่อสารสองทางแบบมีส่วนร่วม (Two-way Communications)
- การให้ข้อมูลสะท้อนกลับและการพัฒนา (Performance Feedback and Development) หมายถึง การให้ข้อมูลป้อนกลับถึงผลการปฏิบัติงานของพนักงานอันนำไปสู่ข้อตกลงร่วมกันในการพัฒนาต่อไป เป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นภายหลังจากที่หัวหน้างานและผู้ถูกประเมินได้วางแผนปัจจัยผลการดำเนินงาน (Performance Planning) เสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้วในช่วงต้นปี หลังจากนั้นหัวหน้างานจะต้องติดตามตรวจสอบว่าพนักงานมีผลงานเป็นไปตามเป้าหมายของปัจจัยประเมินผลงานที่กำหนดขึ้นในช่วงต้นปีหรือไม่
- หน้าที่ของหัวหน้างานในการตรวจสอบการทำงาน ประกอบด้วย การให้ข้อมูลป้อนกลับแก่พนักงานถึงผลการปฏิบัติงานจริงที่เกิดขึ้น (Performance Feedback) และคิดหาวิธีการหรือเครื่องมือนำไปสู่การพัฒนาพนักงาน (Performance Development)
- ความยุติธรรมหรือความเท่าเทียมกันในการประเมินผลงาน ประกอบด้วย
  - ความยุติธรรมเชิงกระบวนการหมายถึง ความเหมาะสมของกระบวนการประเมิน ได้แก่ โอกาสในการแสดงความคิดเห็น ความคงเส้นคงวาในการประเมิน และความเกี่ยวข้องกับงานและปราศจากอคติ
  - ความยุติธรรมเชิงการปฏิบัติต่อบุคคลหมายถึง การติดต่อสื่อสารและการปฏิบัติต่อบุคคลอย่างเหมาะสม ได้แก่ ความซื่อสัตย์และการปฏิบัติอย่างมีจรรยาบรรณ และการสื่อสารและการแจ้งผลการประเมินอย่างรวดเร็วและละเอียด
  - ความยุติธรรมเชิงผลลัพธ์หมายถึงความเหมาะสมของการตัดสินและผลลัพธ์ที่ตามมา โดยที่ผลลัพธ์มีความสอดคล้องกับความคาดหวังของพนักงาน
- การนำแนวคิดตัวชี้วัดผลงานหลัก (Key Performance Indicators: KPIs) มาใช้ จะต้องประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก คือ ปัจจัยที่ใช้ประเมินผลงาน น้ำหนักของปัจจัยที่กำหนด และวิธีการประเมินผลงาน
- แนวทางการกำหนดดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงาน แบ่งได้เป็น ประเภทที่มุ่งเน้นปริมาณของงาน (จำนวนผลงานที่ทำได้สำเร็จเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่กำหนด หรือปริมาณงานที่ควรจะทำได้ในเวลาที่ควรจะเป็น) ประเภทที่มุ่งเน้นคุณภาพของงาน (ความถูกต้อง ความประณีต ความเรียบร้อยของงาน และตรงตามมาตรฐานของงาน) ประเภทที่มุ่งเน้นความรวดเร็วหรือทันการณ์ (เวลาที่ใช้ปฏิบัติงานเทียบกับเวลาที่กำหนดไว้) และประเภทที่มุ่งเน้นความประหยัดหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร (การประหยัดในการใช้วัสดุอุปกรณ์ต้นทุน หรือค่าใช้จ่ายในการทำงาน การระวังรักษาเครื่องมือเครื่องใช้)
- ดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงาน รวมถึง
  - ตัวชี้วัดที่ใช้ประเมินผลการดำเนินงานจริงเปรียบเทียบกับชุดของเป้าหมายที่กำหนด
  - มาตรฐานการดำเนินงานที่เป็นการระบุระดับของการปฏิบัติงานที่ต้องการจากแต่ละบุคคลหรือจากกลุ่ม ซึ่งอาจจะแสดงเป็นเป้าหมายในเชิงคุณภาพหรือเชิงปริมาณ และอาจจะเกี่ยวข้องกับ

    - ประสิทธิภาพ
    - ความตรงต่อเวลา
    - การนำเสนอส่วนบุคคล
    - ระดับความถูกต้องในการปฏิบัติงาน
    - ความสอดคล้องกับระเบียบ/ขั้นตอนการทำงาน
    - มาตรฐานการให้บริการแก่ลูกค้า
    - การมีปฏิสัมพันธ์กับทีมงาน
    - เวลาที่ใช้ในการตอบสนอง
    - การสูญเสียที่น้อยที่สุด
    - ต้นทุนต่ำที่สุด

- การให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลลัพธ์แก่พนักงาน หมายถึง
  - การให้ข้อมูลย้อนกลับที่ตั้งอยู่บนข้อเท็จจริง/หลักฐานของผลการดำเนินงาน
  - การเห็นชอบร่วมกันในผลการดำเนินงานจริงและระดับผลการดำเนินงานที่ต้องการ
  - การบ่งชี้กิจกรรมที่ควรปรับปรุง กำหนดเวลาและเป้าหมายสำหรับการประเมินครั้ง/รอบถัดไป
- การระบุมาตรการปรับปรุงแก้ไข หมายถึง
  - การให้การสนับสนุนอย่างเพียงพอ เช่น การใช้ระบบพี่เลี้ยงและให้คำปรึกษา (Mentoring) การสอนงาน (Coaching) การฝึกอบรม ทรัพยากรที่ต้องการ ข้อมูล
  - การให้การสนับสนุน/แก้ไขปัญหานอกเหนือจากหน้าที่งานที่พนักงานกำลังเผชิญ
  - การจัดสรรหน้าที่ความรับผิดชอบและการปรับภาระงาน

- การปรับโครงสร้างการปฏิบัติงาน
- การปรับปรุงภาระงานที่ต้องการและ/หรือมาตรฐานการทำงาน
- โปรแกรมการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจ หมายถึง
- การจัดสรรอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น
- อำนาจดุลพินิจ (Discretionary Power) ที่เพิ่มขึ้น
- การรับรู้การให้รางวัลเป็นการภายใน ซึ่งรวมถึงการจัดทำแผ่นป้ายจารึกคุณความดี การชี้แจงในจุลสารภายในองค์กร หรือในที่ประชุมทีมงาน
- การจ่ายโบนัส/เงินรางวัล
- การเลื่อนตำแหน่ง
- วันหยุด
- ระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้าง หมายถึง
- การเตือนด้วยวาจา ประกอบกับการเตือนเป็นลายลักษณ์อักษรตามขั้นตอน ซึ่งรวมถึงการลงลายมือชื่อของพนักงานและผู้เข้าร่วมการประชุมที่เป็นพยาน
- การลดตำแหน่งและการถอดถอนอำนาจหน้าที่/การอนุญาตและหน้าที่ความรับผิดชอบ
- การลดจำนวนชั่วโมงทำงานล่วงเวลาที่จัดสรรให้
- ข้อกำหนดที่ไม่สามารถต่อรองได้ เพื่อให้พนักงานเข้าร่วมการฝึกอบรม เข้าร่วมการให้คำปรึกษา หรือการประชุมที่จำเป็นอื่น ๆ
- การประยุกต์ใช้ขั้นตอนที่กำหนดและบทลงโทษที่เป็นธรรมและเที่ยงตรง
- การดำเนินงานตามระเบียบวิธีปฏิบัติตามข้อกำหนดทางกฎหมายและจรรยาบรรณในการดำเนินงานขององค์กร
- การกำหนดเงื่อนไขการบังคับใช้ระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้าง เกี่ยวข้องกับ
- นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กร
- ข้อกำหนดทางกฎหมาย

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.09.106

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ให้การสนับสนุนด้านวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงาน

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการให้การสนับสนุนด้านวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอธิบายหลักการพื้นฐานของการสนับสนุนวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงาน การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีและให้การสนับสนุนกับเพื่อนร่วมงาน การให้การสนับสนุนแบบเป็นทางการแก่เพื่อนร่วมงาน และการให้การสนับสนุนแบบไม่เป็นทางการแก่เพื่อนร่วมงาน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐

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) พ่อครัว
- 7412 (ISCO-88:TH) พ่อครัวขนมปังอบ

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.09.106.01 อธิบายหลักการพื้นฐานของการสนับสนุนวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงาน	1.1 ระบุประโยชน์ของการเริ่มต้นการสนับสนุนการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน 1.2 ระบุพนักงานที่จะเป็นผู้ให้การสนับสนุน 1.3 ระบุพนักงานที่จะรับการสนับสนุน 1.4 อธิบายหัวข้อหรือข้อมูลที่จะให้การสนับสนุนแบบมืออาชีพ	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.09.106.02 สร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีและให้การสนับสนุนกับเพื่อนร่วมงาน	2.1 มีทักษะที่เหมาะสม 2.2 พัฒนาความเชื่อมั่นความไว้วางใจซึ่งกันและกันและความสามัคคี 2.3 รักษาความเป็นส่วนตัวของเพื่อนร่วมงาน 2.4 นำประสบการณ์ความผิดหวังและความท้าทายของสถานที่ทำงานมาแบ่งปัน 2.5 ส่งเสริมและกระตุ้นเพื่อนร่วมงาน 2.6 แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุการณ์/สถานการณ์มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานและมีผลต่อประสิทธิภาพ	
3.09.106.03 ให้การสนับสนุนแบบเป็นทางการแก่เพื่อนร่วมงาน	3.1 ระบุโอกาสและข้อกำหนดสำหรับโครงสร้างกลไกการสนับสนุน 3.2 พัฒนากลไกการให้ความช่วยเหลืออย่างเป็นทางการรวมถึงกลไกสนับสนุนสำหรับนอกเวลางาน (กำหนดเวลาแน่นอน) 3.3 พัฒนาโครงร่างและวัตถุประสงค์ของการให้การสนับสนุนอย่างเป็นทางการและกลไกสนับสนุนสำหรับนอกเวลางาน 3.4 ปรับเปลี่ยนกลไกการสนับสนุนนอกเวลางานตามความจำเป็น	
3.09.106.04 ให้การสนับสนุนแบบไม่เป็นทางการแก่เพื่อนร่วมงาน	4.1 ระบุโอกาสสำหรับงานสนับสนุน 4.2 สนับสนุนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม 4.3 บูรณาการกลไกการสนับสนุนในเวลางานและนอกเวลางานเข้าด้วยกัน	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะและความสามารถในการใช้งานอุปกรณ์ต่าง ๆ
- ทักษะและความสามารถในการใช้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เหมาะสม โดยเฉพาะทักษะในการสื่อสาร

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือพนักงานรวมทั้งเจ้าหน้าที่
- หลักการของการฝึกอบรม การให้คำปรึกษา

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการจัดการการให้การสนับสนุนแก่เพื่อนร่วมงานทั้งที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานและไม่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม
- แสดงความสามารถในการรับรู้ปัญหาของเพื่อนร่วมงาน และดำเนินการแก้ไขหากเป็นไปได้
- แสดงความสามารถในการให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานในประเด็นที่อ่อนไหว/ส่วนบุคคล/รักษาความลับ
- แสดงความสามารถในการดำรงรักษาบทบาทของผู้ให้การสนับสนุนและไม่พยายามตัดสินการกระทำใด ๆ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือพนักงานรวมทั้งเจ้าหน้าที่
- แสดงความรู้ความเข้าใจในหลักการของการฝึกอบรม และการให้คำปรึกษา

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- ประโยชน์ของการเริ่มต้นการสนับสนุน อาจจะเกี่ยวข้องกับ
  - ความเชื่อมั่นและความสามารถในหมู่เพื่อนร่วมงาน
  - การบริการมีความมั่นคงมากขึ้น
  - ลดระดับของการลาออกของพนักงาน
  - ความรู้สึกของความผิดหวัง ความกังวลและปัญหา
  - ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ การทำงานในสภาพแวดล้อมที่ดี
  - การทำงานเป็นทีมที่ดีขึ้น
  - ระดับของความเข้าใจในสถานการณ์
- พนักงานที่ให้การสนับสนุนภายในองค์กร อาจรวมถึง
  - เจ้าของ
  - ผู้จัดการ
  - ผู้บังคับบัญชาและหัวหน้าแผนก
  - เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
  - บุคลากรอาวุโส
  - พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานเป็นเวลานาน
- พนักงานที่จะได้รับการสนับสนุนภายในองค์กรอาจรวมถึง
  - เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในทุกระดับ รวมทั้งพนักงานใหม่
  - ผู้บริหารและพนักงานระดับอาวุโส

- ผู้บังคับบัญชาอื่น ๆ
- พนักงานในตำแหน่งงานใหม่
- ทรัพยากรที่ใช้ในการสนับสนุนอาจรวมถึง
- เวลา
- สถานที่ที่เหมาะสม และมีความเป็นส่วนตัว
- อุปกรณ์การฝึกอบรมและวัสดุ
- สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ
- การให้การสนับสนุนจากองค์กร
- ทักษะระหว่างบุคคล อาจรวมถึง
- ทักษะการสื่อสารทางวาจาและที่ไม่ใช่คำพูด
- การเจรจาต่อรองและทักษะการแก้ปัญหาความขัดแย้ง
- การฝึกอบรมการให้คำปรึกษาและการฝึกทักษะ
- ทักษะการฟังและทักษะการซักถาม
- ทักษะการสร้างแรงบันดาลใจ
- ทักษะการวิเคราะห์
- ความสามารถในการเห็นอกเห็นใจกับคน
- ความสามารถในการพัฒนาสายสัมพันธ์กับผู้คนที่ทำให้เกิดความไว้วางใจและความเชื่อมั่น
- ความสามารถในการรักษาความเชื่อมั่น
- ชั้นเชิงในการเจรจาต่อรอง
- ทักษะในการช่วยหลือเพื่อนร่วมงาน
- สถานการณ์นอกเวลางาน อาจเป็นผลมาจาก
- ปัญหาครอบครัว/ปัญหาคู่สมรส
- ปัญหาทางการเงิน
- ปัญหาสุขภาพส่วนบุคคล
- ปัญหายาเสพติด
- ข้อตกลงในการสร้างกลไกสำหรับการสนับสนุนอาจรวมถึง
- การได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานสนับสนุนหรือจากบุคคลภายนอก
- การประชุมกลุ่ม
- การประชุมอย่างเป็นทางการ
- การอภิปรายกลุ่ม
- การให้คำปรึกษา
- การช่วยเหลือตนเองของกลุ่ม
- การฝึกอบรมเพิ่มเติมและตรงเป้าหมาย
- การกำหนดเป้าหมายให้ตรงกับประสบการณ์การทำงาน
- ตารางกำหนดการให้การสนับสนุนอาจเกี่ยวข้องกับ
- การตั้งค่าเป้าหมายส่วนตัว
- แนะแนวอาชีพ
- การปรับเปลี่ยนของการฝึกอบรมที่มีอยู่
- กรอบเวลาการตั้งเป้าหมายความสำเร็จ
- การจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
- การประสานงานนอกเวลาทำงาน
- การบูรณาการการปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบอื่นๆ
- การปรับโครงร่างในปัจจุบันและวัตถุประสงค์ให้สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละบุคคล
- การปรับเปลี่ยนกลไกการสนับสนุน อาจจะหมายถึง
- การเปลี่ยนแปลงบรรยากาศในสถานที่ทำงาน หรือบุคคล
- เมื่อรับรู้ได้ถึงปัญหาใหม่ ๆ หรือความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป

- การตอบสนองต่อความต้องการในสถานที่ทำงาน เช่น พนักงานใหม่ การซื้อขายที่เพิ่มขึ้น ชั่วโมงการทำงานที่เพิ่มขึ้น ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน
- การให้การสนับสนุน/การเรียนรู้ระหว่างการทำงานอาจเกี่ยวข้องกับ
- การให้คำปรึกษาการทำงานและการฝึก
- การปรับเป้าหมายการทำงานที่มีอยู่และความรับผิดชอบ
- การจัดฝึกอบรมเสริม
- ใช้พนักงานอื่น ๆ เพื่อช่วยในการให้การสนับสนุน
- การปรับเปลี่ยนการทำงานทางกายภาพที่มีอยู่
- การให้กำลังใจและแรงจูงใจ
- ตระหนักถึงรางวัลและการฉลองความสำเร็จ
- บูรณาการการสนับสนุนอาจรวมถึง
- ประสานงานกับผู้ฝึกสอน ผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ
- ให้ความช่วยเหลือในเรื่องการจัดตารางเวลาการทำงาน
- การปรับเปลี่ยนปริมาณงานในปัจจุบัน
- การให้ความช่วยเหลือเพิ่มเติม
- แปลงมูลค่าของพนักงานเป็นสินทรัพย์ให้กับธุรกิจ
- การตั้งค่าการเรียนรู้ และวิธีการฝึกอบรม

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.09.107

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ สรรหาและคัดเลือกพนักงาน

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการระบุความต้องการสรรหาพนักงาน การสรรหา สัมภาษณ์ คัดเลือกพนักงาน จนถึงการดำเนินการปฐมนิเทศ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐

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) พ่อครัว
- 7412 (ISCO-88:TH) พ่อครัวขนมปังอบ
- 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)
3.09.107.01 ระบุความต้องการสรรหาพนักงาน	1.1 ขอรับและอ่านนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวกับกระบวนการสรรหาพนักงาน 1.2 ระบุปัจจัยภายในที่ส่งผลกระทบต่อความต้องการพนักงาน 1.3 ระบุปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อความต้องการพนักงาน 1.4 อธิบายเทคนิควิธีการในการติดตามประเมินผลประสิทธิภาพขององการดำเนินงาน 1.5 ปรึกษากับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อกำหนดความต้องการพนักงาน 1.6 อธิบายและกำหนดจำนวนความต้องการพนักงานรายตำแหน่งและระบุตำแหน่งในผังโครงสร้างองค์กร 1.7 ดำเนินการวิเคราะห์ภาระงานของแต่ละตำแหน่งที่ต้องการ 1.8 จัดทำคุณลักษณะของพนักงานที่ต้องการ (JobSpecification) และคำบรรยายลักษณะงาน (JobDescription)สำหรับตำแหน่งที่ต้องการ	
3.09.107.02 สรรหาพนักงาน	2.1 ระบุและกำหนดจำนวนตำแหน่งที่จะโฆษณา 2.2 จัดทำเงื่อนไขสำคัญในการคัดเลือกแต่ละตำแหน่งงานสำหรับเผยแพร่ในโฆษณา 2.3 ขอรับการอนุมัติการสรรหาพนักงาน 2.4 กำหนดแหล่งสรรหาพนักงาน 2.5 ดำเนินกระบวนการโฆษณาหรือแจ้งความจำนงกับแหล่งสรรหาพนักงานที่เลือก	
3.09.107.03 สัมภาษณ์พนักงาน	3.1 รับใบสมัครงาน 3.2 คัดเลือกผู้สมัครเบื้องต้น (ให้เหลือน้อยราย) 3.3 ตรวจสอบการรับรองและผู้ให้การรับรอง 3.4 แจ้งผู้สมัครเกี่ยวกับการสัมภาษณ์ 3.5 ดำเนินการสัมภาษณ์ 3.6 ประยุกต์ใช้วิธีการทดสอบที่เกี่ยวข้อง 3.7 รวบรวมและจัดเก็บใบสมัครและผลการสัมภาษณ์	
3.09.107.04 คัดเลือกพนักงาน	4.1 คัดเลือกพนักงานตามเงื่อนไขที่กำหนด 4.2 แจ้งผู้สมัครที่ได้รับการคัดเลือกและจัดทำหนังสือข้อเสนอการจ้างงานอย่างเป็นทางการ 4.3 แจ้งผู้สมัครที่ไม่ได้รับการคัดเลือก 4.4 ติดตามงานตามที่จำเป็น	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.09.107.05 ดำเนินการปฐมนิเทศ	5.1 วางแผนงานการเข้ารับตำแหน่ง (Induction) และการปฐมนิเทศ 5.2 ดำเนินการตามแผนงานการเข้ารับตำแหน่งและงานปฐมนิเทศ 5.3 ทบทวน/ประเมินผลการเข้ารับตำแหน่งและการปฐมนิเทศ	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการร่างโฆษณารับสมัครงาน และทักษะการประสานงานกับบริษัทจัดหางาน
- ทักษะการสัมภาษณ์ การเจรจาต่อรอง การสื่อสารและมนุษย์สัมพันธ์

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการสรรหา การคัดเลือก และการฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน
- ความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดด้านแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายแรงงาน และความหลากหลายของข้อปฏิบัติต่าง ๆ
- ความรู้เกี่ยวกับหน้าที่การปฏิบัติงานของตำแหน่งที่ต้องการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน โดยการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตั้งแต่การร่างโฆษณารับสมัครงาน การประสานงานกับบริษัทจัดหางาน การสัมภาษณ์ จนถึงการตัดสินใจคัดเลือกผู้สมัครงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการสรรหา การคัดเลือก และการฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน ข้อกำหนดด้านแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายแรงงาน และความหลากหลายของข้อปฏิบัติต่าง ๆ

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวกับกระบวนการสรรหาพนักงาน หมายรวมถึง
- รายละเอียดของข้อมูลที่สามารถนำไปเปิดเผยในโฆษณารับสมัครงานได้
- นโยบายการเลื่อนขั้น/ตำแหน่ง และการสรรหาจากพนักงานภายในองค์กร
- การฝึกอบรมพนักงาน
- ระบบการให้ผลตอบแทน และผลประโยชน์พนักงาน
- ระยะเวลาการทดลองงาน
- ข้อกำหนดและเงื่อนไขการจ้างงาน
- นโยบายบริษัทที่ส่งผลกระทบต่อพนักงานแต่ละคน เช่น เครื่องแบบ ข้อปฏิบัติสำหรับการสูบบุหรี่ ข้อกำหนดเกี่ยวกับจริยธรรม (Code of Conduct) ข้อห้ามการปฏิบัติตนในลักษณะที่มีความขัดแย้งด้านประโยชน์ส่วนตนกับกิจการขององค์กร (Conflict of Interest) สิทธิการลา การเข้างาน และการใช้สินทรัพย์ของบริษัท
- องค์ประกอบของคณะกรรมการสรรหา และเจ้าหน้าที่ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้สมัครงาน
- ข้อกำหนดด้านแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายแรงงาน และความหลากหลายของข้อปฏิบัติต่าง ๆ

- ปัจจัยภายในที่ส่งผลกระทบต่อความต้องการพนักงาน อาจหมายรวมถึง งบประมาณ ระดับชั้น จำนวนและระดับสมรรถนะของพนักงานปัจจุบัน มาตรฐานการให้บริการ เวลาทำการ จำนวนลูกค้า ลักษณะและพฤติกรรมของลูกค้า ทิศทางการดำเนินงานขององค์กร ชื่อเสียงของกิจการที่สั่งสมมา ข้อกำหนดด้านการให้บริการที่เสนอต่อลูกค้า อัตราการเข้า-ออกพนักงาน
- ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อความต้องการพนักงาน อาจหมายรวมถึง ภาวะเศรษฐกิจ ภาวการณ์แข่งขัน การดำเนินกิจกรรมของคู่แข่งขันในอุตสาหกรรม แนวโน้มการดำเนินธุรกิจใหม่ๆ การเปลี่ยนแปลงในข้อกฎหมายและเทคโนโลยี ความเพียงพอของพนักงานที่ต้องการสรรหา
- เทคนิควิธีการในการติดตามประเมินผลประสิทธิภาพของการดำเนินงาน อาจหมายรวมถึง การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงงานและรายได้ของกิจการ การวิจัยทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ การวัดและเปรียบเทียบ (Benchmarking) ผลิตภัณฑ์ บริการ และวิธีการปฏิบัติกับแผนก/องค์กรอื่นเพื่อนำผลของการเปรียบเทียบมาใช้ในการปรับปรุงตนเอง
- ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง อาจหมายรวมถึง เจ้าของกิจการ คณะกรรมการบริษัท ผู้ถือหุ้น ผู้บริหารระดับสูง หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และคู่ค้าทางธุรกิจ
- เงื่อนไขสำคัญในการคัดเลือก อาจหมายรวมถึง ประสบการณ์ สมรรถนะ คุณสมบัติ และความเข้ากันได้
- การคัดเลือกพนักงาน อาจหมายรวมถึง การให้คะแนนผู้สมัครทุกรายตามเงื่อนไขการคัดเลือก ผลการสอบ ขอรับความคิดเห็นและฉันทามติจากผู้สัมภาษณ์ทุกราย และการจัดลำดับผู้สมัครตามคะแนนที่ได้รับ
- วางแผนงานการเข้ารับตำแหน่ง (Induction) และการปฐมนิเทศ อาจหมายรวมถึง
- จัดทำงานเอกสารที่เกี่ยวกับการจ้าง
- ข้อมูลที่ผู้ได้รับการคัดเลือกควรได้รับทราบ
- การเยี่ยมชมสถานที่ปฏิบัติงาน
- การประชุมร่วมกับฝ่ายบริหาร
- การแจกจ่ายเครื่องแต่งกายและอุปกรณ์ที่กำหนด
- การประชุมเพื่อชี้แจงข้อกำหนดการปฏิบัติงาน นโยบายและความคาดหวังขององค์กร คำบรรยายลักษณะงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ ดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงาน การบังคับบัญชา ข้อกำหนดด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- สิทธิประโยชน์และการให้รางวัล
- วัฒนธรรมองค์กร
- ช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.09.234

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารการปฏิบัติงานในที่ทำงาน

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
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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)
3.09.234.01 ควบคุมและปรับปรุงการดำเนินงานในที่ทำงาน	1.1 ควบคุมประสิทธิภาพและระดับการบริการอย่างต่อเนื่องผ่านการสื่อสารอย่างใกล้ชิดในการดำเนินงานวันต่อวัน 1.2 มั่นใจว่าการดำเนินงานในที่ทำงานสนับสนุนเป้าหมายของบริษัทและการประกันคุณภาพ 1.3 ระบุปัญหาและประเด็นคุณภาพอย่างรวดเร็ว รวมถึงดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมตามหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง 1.4 ปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของขั้นตอนการปฏิบัติงานและระบบงานโดยขอรับคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงาน	
3.09.234.02 วางแผนและจัดขั้นตอนการทำงาน (workflow)	2.1 จัดตารางงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าสูงสุด 2.2 มอบหมายงานให้เหมาะกับคน ตามหลักของการมอบหมายงาน 2.3 ประเมินความก้าวหน้าเทียบกับวัตถุประสงค์และกรอบเวลาที่ตั้งไว้ 2.4 ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการจัดลำดับความสำคัญของภาระงานผ่านผลสะท้อนกลับและการสอนงาน	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.09.234.03 จัดเก็บบันทึกการทำงาน	3.1 จัดทำบันทึกการทำงานอย่างถูกต้องและส่งมอบภายในกำหนดเวลา 3.2 มอบงานและตรวจสอบความสมบูรณ์ของบันทึกการทำงานก่อนการส่งมอบ	
3.09.234.04 แก้ปัญหาและตัดสินใจ	4.1 รับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นและวิเคราะห์ปัญหาในมิติการดำเนินงานและการให้บริการลูกค้า 4.2 เสนอวิธีการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม 4.3 กระตุ้นหรือให้การสนับสนุนเพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาร่วมกัน 4.5 ติดตามประเมินประสิทธิผลของวิธีการแก้ปัญหาที่เสนอ	

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. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.10.115

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ อ่านเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการอ่านเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง
ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอ่านและทำความเข้าใจถ้อยความภาษาอังกฤษระดับสูง และการเขียนถ้อยความภาษาอังกฤษในระดับสูง

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐

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) พ่อครัว
- 7412 (ISCO-88:TH) พ่อครัวขนมปังอบ
- 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)
3.10.115.01 อ่านและทำความเข้าใจถ้อยความภาษาอังกฤษระดับสูง	1.1 ระบุถ้อยความภาษาอังกฤษระดับสูงในสถานที่ทำงาน 1.2 หาข้อมูลสำหรับการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด 1.3 เข้าใจความหมายสำคัญของถ้อยความภาษาอังกฤษ 1.4 บ่งชี้ข้อมูลเฉพาะที่อยู่ในถ้อยความภาษาอังกฤษ 1.5 ประยุกต์ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์เพื่อบ่งชี้ความเบี่ยงเบน/ลำเอียงในถ้อยความภาษาอังกฤษ	
3.10.115.02 เขียนถ้อยความภาษาอังกฤษระดับสูง	2.1 ระบุรูปแบบต่างๆ ของรายงานทางธุรกิจ 2.2 เขียนรายงานทางธุรกิจ 2.3 เขียนจดหมายตอบข้อร้องเรียน 2.4 เขียนจดหมายส่งเสริมการขายสินค้าและ/หรือบริการให้แก่ลูกค้า/แขกโดยใช้ภาษาที่โน้มน้าวจิตใจ	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- สามารถระบุคำศัพท์ขั้นสูงที่ใช้ในการทำงาน
- สามารถสืบค้นข้อมูลจำเพาะที่เป็นภาษาอังกฤษและเกี่ยวข้องหรือจำเป็นสำหรับการวิจัยตามความต้องการขององค์กร
- สามารถระบุใจความสำคัญหรือใจความหลักของเรื่อง
- สามารถบ่งชี้ความเบี่ยงเบนหรือลำเอียงในถ้อยความภาษาอังกฤษได้
- สามารถเขียนรายงานทางธุรกิจเป็นภาษาอังกฤษได้ตามความต้องการขององค์กร
- สามารถเขียนจดหมายตอบข้อร้องเรียนเป็นภาษาอังกฤษได้
- สามารถเขียนจดหมายส่งเสริมการขายสินค้าและ/หรือบริการให้แก่ลูกค้า/แขก โดยใช้ภาษาที่โน้มน้าวจิตใจ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรเกี่ยวกับการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการสืบค้นข้อมูลสำหรับการวิจัย
- แสดงความสามารถในการอ่านและเข้าใจงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมหรือองค์กร อย่างน้อยสองชิ้นงาน
- แสดงความสามารถในการประยุกต์ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์เพื่อบ่งชี้ความเบี่ยงเบน/ลำเอียงในถ้อยความภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมหรือองค์กรอย่างน้อยสามชิ้นงาน
- สามารถเขียนรายงานทางธุรกิจตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด
- สามารถใช้ถ้อยคำหรือภาษาที่โน้มน้าวจิตใจในงานเขียนที่เกี่ยวข้องกับการขายสินค้า/บริการ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- มีความเข้าใจในถ้อยความภาษาอังกฤษหลายๆ ประเภทที่ใช้อยู่ในสถานที่ทำงาน
- สามารถระบุรูปแบบของรายงานประเภทต่าง ๆ ที่ใช้อยู่ในองค์กร

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- สังเกตการณ์ผลการดำเนินงาน
- ทดสอบความรู้โดยการตอบคำถามด้วยวาจาหรือข้อเขียน
- มอบหมายงาน/โครงการ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- ถ้อยความภาษาอังกฤษระดับสูงในสถานที่ทำงาน สามารถพบเห็นได้จากเอกสารดังต่อไปนี้ Brochures, Catalogues คู่มือการปฏิบัติงาน (Manuals) คู่มือพนักงาน (Employee handbooks) นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในเรื่องต่าง ๆ เช่น การจัดการข้อร้องเรียน การรายงานเหตุการณ์ รายงานต่างๆ ที่ใช้อยู่ในองค์กร งานวิจัยจากวารสารวิชาการ นิตยสาร และจากอินเตอร์เน็ต รายงานการประชุม จดหมายโต้ตอบทางธุรกิจ ตารางการทำงาน
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์เฉพาะ อาจหมายรวมถึง การทำความเข้าใจกับความรู้และปัจจัยพื้นฐานในท้องถิ่น ประเพณี และวัฒนธรรม ความรู้ความเข้าใจในคู่แข่งขันในอุตสาหกรรม งานวิจัยขององค์กรที่ประสบความสำเร็จในอุตสาหกรรม การวิเคราะห์เปรียบเทียบสินค้าและบริการ ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์
- ข้อมูลเฉพาะที่อยู่ในถ้อยความภาษาอังกฤษ อาจหมายรวมถึง ข้อมูลวันที่และเวลา เงื่อนไขการดำเนินงาน ข้อมูลสถิติ/รายละเอียดที่ถูกต้อง (Facts and Figures)

กำหนดเวลาและกิจกรรมที่ต้องดำเนินการ

- ความเบี่ยงเบนหรือความลำเอียงที่พบอาจเป็นผลมาจากทัศนคติและความตั้งใจของผู้เขียนถ้อยความ

การบ่งชี้ความเบี่ยงเบนหรือลำเอียงยังรวมถึงความสามารถในการระบุได้ว่าข้อความหรือสาระสำคัญใดขาดหายไปจากถ้อยความนั้น หรือ ข้อความนั้นไม่สามารถพิสูจน์หรือยืนยันความถูกต้องได้ หรือการใช้ถ้อยความที่กล่าวอ้างเกินจริง หรือการใช้ข้อมูลสถิติ/รายละเอียดที่เบี่ยงเบน เป็นต้น

- รายงานทางธุรกิจ หมายรวมถึง แผนกลยุทธ์ แผนการเงิน แผนการตลาด สภาวะอุตสาหกรรม แนวโน้มตลาด ประวัติองค์กร (Company Profile)

การประเมินผลการฝึกอบรม

- การเขียนรายงานทางธุรกิจ อาจรวมถึง การสรุปข้อมูลจากการวิเคราะห์ในรูปแบบดัชนี ตารางวิเคราะห์ข้อมูล แผนภาพ (Chart) การจำแนกข้อมูล หรือการใช้สถิติศาสตร์เป็นเทคนิควิธีวิเคราะห์สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพหรือเชิงเนื้อหามักจะเกี่ยวข้องกับการกำหนดโครงสร้างของรายงาน ข้อกำหนดการจ้างงาน (Term of Reference - TOR) จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของการจัดทำรายงาน ตัวแปร (Parameter) แสดงค่าข้อมูลที่สนใจ การคาดการณ์หรือการพยากรณ์แนวโน้มที่จะเกิดขึ้น คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะจากสิ่งที่ค้นพบ ตลอดจนการใช้ข้อมูลที่ถูกต้องและมีความเกี่ยวข้อง และการใช้ภาษาที่กระชับเข้าใจง่าย
- การเขียนจดหมายตอบข้อร้องเรียน หมายรวมถึง การโต้ตอบที่รวดเร็ว จริงใจ เอาใจใส่และมีอารมณ์ร่วม ตัวอย่างเช่น

- We understand it must have been frustrating ...
- It is most unfortunate you were inconvenienced through this situation...
- We are so sorry for the inconvenience this has caused...
- You are a valued customer and we are committed to providing you with outstanding service in the future...

- การใช้ภาษาที่โน้มน้าวจิตใจ สามารถทำได้หลายรูปแบบ เช่น

- ใช้วิธีการตั้งคำถาม เช่น “Have you ever thought of ....?”
- ให้คำแนะนำ เช่น “Don’t miss this opportunity...”
- ใช้การเปรียบเทียบ เช่น “Ten times better value for money...”
- ใช้การเปรียบเทียบให้เห็นสิ่งที่ดีที่สุด เช่น “The best address in town...”

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.10.118

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ เขียนจดหมายธุรกิจเป็นภาษาอังกฤษ

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับเขียนจดหมายธุรกิจเป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การรับรู้และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ต่างๆ ของจดหมายธุรกิจ มีความเข้าใจระเบียบแบบแผนของการเขียนจดหมายธุรกิจเป็นภาษาอังกฤษ
และสามารถประยุกต์ใช้ระเบียบแบบแผนของการเขียนจดหมายธุรกิจเป็นภาษาอังกฤษได้

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐

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) พ่อครัว
- 7412 (ISCO-88:TH) พ่อครัวขนมปังอบ

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.10.118.01 รับรู้/สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ต่างๆ ของจดหมายธุรกิจ	1.1 เข้าใจการใช้จดหมายธุรกิจที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของธุรกิจในสถานการณ์ต่างๆ 1.2 บ่งชี้วัตถุประสงค์ของการดำเนินธุรกิจกับจดหมายที่ส่งให้ลูกค้า 1.3 บ่งชี้วัตถุประสงค์ของการใช้จดหมายระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง	
3.10.118.02 เข้าใจระเบียบแบบแผนของการเขียนจดหมายธุรกิจเป็นภาษาอังกฤษ	2.1 เลือกใช้รูปแบบจดหมายธุรกิจที่เหมาะสม 2.2 อธิบาย/ขยายความความสำคัญของทัศนคติในการเขียน (Tone)จดหมายธุรกิจ 2.3 อภิปรายรูปแบบของภาษาที่นิยมในการเขียนจดหมายธุรกิจ 2.4 วางแผนการเขียนตอบจดหมายธุรกิจ	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.10.118.03 ประยุกต์ใช้ระเบียบแบบแผนของการเขียนจดหมายธุรกิจเป็นภาษาอังกฤษ	3.1 ประยุกต์ใช้รูปแบบการเขียนจดหมายธุรกิจที่เหมาะสม 3.2 สร้างบรรยากาศที่เหมาะสมและเป็นมืออาชีพเมื่อต้องเขียนจดหมายธุรกิจ 3.3 ใช้ระดับภาษาที่เหมาะสม สะกดคำถูกต้อง เครื่องหมายวรรคตอน และไวยากรณ์	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการวิเคราะห์และประยุกต์ใช้รูปแบบจดหมายธุรกิจที่เหมาะสม
- ทักษะการวางแผนการโต้ตอบจดหมายที่ส่งออก
- ทักษะการเลือกใช้ทัศนคติในการเขียน (Tone) ของจดหมายธุรกิจ
- ทักษะการเลือกใช้ภาษาที่เหมาะสม

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวกับการเขียนจดหมายธุรกิจ
- ความรู้เกี่ยวกับการใช้จดหมายธุรกิจในสถานการณ์ต่างๆ
- ความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์ การสะกดคำถูกต้อง การใช้เครื่องหมายวรรคตอน และไวยากรณ์

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการประยุกต์ใช้รูปแบบจดหมายธุรกิจที่เหมาะสม ตั้งแต่เค้าโครงของจดหมาย การใส่วันที่ของจดหมาย ที่อยู่ การเว้นวรรคตอน และย่อหน้าคำขึ้นต้น คำลงท้าย
- แสดงความสามารถในการวางแผนการโต้ตอบจดหมายที่ส่งออกไป
- แสดงความสามารถในการเลือกใช้ทัศนคติในการเขียน (Tone) ที่เป็นมิตรและเป็นมืออาชีพ
- แสดงความสามารถในการเลือกใช้ภาษาที่เหมาะสมสำหรับการเขียนจดหมาย โดยจะต้องเขียนจดหมายธุรกิจอย่างน้อยสองฉบับ ที่ใช้ไวยากรณ์และสะกดคำถูกต้อง

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- มีความรู้เกี่ยวกับการใช้จดหมายธุรกิจในสถานการณ์ต่างๆ

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมผลงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- การสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลงานหรือชิ้นงานที่ทำสำเร็จแล้ว
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้

หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- วัตถุประสงค์ของการใช้จดหมายธุรกิจ ได้แก่
- การอธิบายเงื่อนไขและข้อกำหนด
- การแจ้งหรือร้องทุกข์เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ หรือการขอค่าชดเชย
- การติดตามการทำงาน
- ขอการตัดสินใจ
- ให้หรือปฏิเสธสินเชื่อ
- การแจ้งคุณภาพ/คุณลักษณะของสินค้า
- การขายสินค้าและบริการ
- การแนะนำให้รู้จักกับบุคคลหรือพนักงานที่รับผิดชอบ
- การเชิญเข้าร่วมกิจกรรมใดๆ
- จดหมายที่ส่งให้ลูกค้า อาจมีวัตถุประสงค์เพื่อ
- ยืนยันการจองห้องพัก
- แจ้งกำหนดการเดินทาง
- ขอให้ชำระค่าสินค้าและบริการ
- เชิญร่วมกิจกรรม
- นำเสนอข้อเสนอพิเศษ/ส่วนลด
- ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับราคา เงื่อนไข ข้อกำหนดใดๆ
- ตอบข้อร้องเรียน ตอบข้อซักถาม
- ขอบคุณและต้อนรับลูกค้าใหม่
- จดหมายที่ส่งจากนายจ้างไปยังลูกจ้าง อาจมีวัตถุประสงค์เพื่อ
- ยืนยันการจ้างงาน
- ชี้แจงนโยบายและระเบียบขององค์กร
- ชี้แจงหน้าที่รับผิดชอบของพนักงาน
- แสดงความยินดีและชื่นชมกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
- ยืนยันผลการประเมิน
- แจ้งแผนงานการฝึกอบรม
- การว่ากล่าวตักเตือนในเรื่องใดๆ
- รูปแบบการใช้จดหมายธุรกิจอาจจะมีความแตกต่างกันไปในแต่ละองค์กร แต่รูปแบบโดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับ
- การวางเค้าโครง (Lay-out) ของจดหมาย
- ตำแหน่งของที่อยู่ของบริษัท
- ตำแหน่งและรูปแบบการเขียนวันที่
- คำทักทาย
- วรรคนำหรือย่อหน้าเริ่มต้น (Introduction Paragraph) วรรคสรุป
- การกั้นหน้าจดหมาย
- คำลงท้าย
- การลงลายมือชื่อของผู้เขียนและตำแหน่ง
- สำเนาเรียน (cc:)
- ทัศนคติในการเขียนหรือ Tone หมายถึง
- บรรยากาศแห่งมิตรภาพ สำหรับกรณีที่ต้องการร้องขอสิ่งใด ตอบรับการร้องขอต่อสิ่งใด ปฏิเสธการร้องขอที่ได้รับ แจ้งข่าวดีและข่าวร้าย
- ความเป็นมืออาชีพของผู้เขียนจดหมาย และความสุภาพโดยทั่วไป
- สร้างความสัมพันธ์กับผู้อ่าน

- ภาษาที่เหมาะสม หมายถึง
• ความกระชับ ใช้ประโยคที่ไม่สับสน/กำกวม
• ใช้รูปแบบประโยคที่เป็น Active Voice (ประธานของประโยคเป็นผู้ทำกิริยานั้น)
• นำเสนอประเด็นอย่างไม่เยิ่นเย้อ นำเสนอเรื่องที่ซับซ้อนอย่างเรียบง่าย
• แสดงความชัดเจน (เช่น ควรเขียนว่า “Your order should arrive by next Monday.” ดีกว่าเขียนว่า “Your order should arrive soon.”)
• ไม่ใช่คำที่สร้างความแตกแยก หรือสั่งการ/บงการให้กระทำการใดๆ
• เสนอความช่วยเหลือในวรรคท้ายของจดหมาย เช่น “Please do not hesitate to contact us again if you need any help” หรือ “Please let us know if we can be of any assistance in the future”
• ไวยากรณ์และคำศัพท์ที่ใช้ถูกต้อง
- การวางแผนการเขียนตอบจดหมายธุรกิจที่ได้รับ ผู้เขียนจะต้องทราบวัตถุประสงค์ของจดหมายที่ออก มีความเข้าใจเกี่ยวกับผู้อ่าน แล้วจึงตัดสินใจเกี่ยวกับเนื้อหาสาระของจดหมาย แต่ละวรรค/ย่อหน้า ตั้งแต่วรรคนำจนถึงวรรคท้ายหรือวรรคสรุป

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน