



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพการบิน สาขาบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคาร

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
ร่วมกับ สมาคมฝึกอบรมด้านการบินและสถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพการบิน สาขาบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคาร

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

ครั้งที่ 1

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

ไม่มี

4. ข้อมูลเบื้องต้น

พนักงานบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคารมีหน้าที่หลักคือ อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารภายในบริเวณอาคาร โดยปฏิบัติตามข้อกำหนดและข้อบังคับตามที่สายการบินและองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้กำหนดขึ้น พนักงานบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคารต้องมีความรู้ในหน้าที่สำคัญของพนักงานสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสาร และในหน้าที่สำคัญของพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น

ซึ่งในปัจจุบันความปลอดภัยเป็นเรื่องสำคัญตามมาตรฐานสายการบิน

พนักงานบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคารจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการเดินทางทางอากาศ

ความพร้อมทั้งร่างกายและจิตใจเพื่อปฏิบัติหน้าที่ในลักษณะงานที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

N/A

6. ครั้งที่

1

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพการบิน

สาขาบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคาร

อาชีพพนักงานสำรองบัตรโดยสาร ระดับ 3

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

ไม่มี

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
30111	ค้นหาข้อมูลการสำรองที่นั่งให้แก่ผู้โดยสาร
30112	ให้บริการสำรองที่นั่งแก่ผู้โดยสาร

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการบิน สาขาบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคาร อาชีพพนักงานสำรองบัตรโดยสาร ระดับ 3

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

ผู้ที่มีสมรรถนะในระดับนี้ สามารถให้บริการสำรองที่นั่งให้แก่ผู้โดยสาร โดยสามารถเข้าถึงระบบเพื่อสืบค้นข้อมูลที่จำเป็นในการสำรองที่นั่ง และให้คำแนะนำให้แก่ผู้โดยสาร รวมถึงสามารถใช้คำศัพท์เฉพาะทางและรหัสคำสั่งเกี่ยวกับการสำรองที่นั่ง มีความสามารถในการใช้ระบบสำรองที่นั่งและนำมาประยุกต์ใช้เพื่อค้นหาข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็น ภายใต้การควบคุมแนะแนวของผู้บังคับบัญชา

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. เป็นบุคคลทั่วไป มีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์

2. วุฒิการศึกษาขั้นต่ำมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

- 1. ผู้ประสงค์ขอต่ออายุหนังสือรับรอง สามารถแสดงหลักฐานการทำงานในอาชีพ 1 ปีอย่างต่อเนื่อง และแสดงหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพฉบับเดิมทั้งที่ยังไม่หมดอายุหรือหมดอายุแล้ว จะสอบประเมินเฉพาะการสอบปฏิบัติในสถานการณ์จำลองเท่านั้น
- 2. หากไม่สามารถแสดงหลักฐานการทำงานในอาชีพ 1 ปีอย่างต่อเนื่อง หรือหนังสือรับรองฯ หมดอายุ ต้องสอบครบทุกหน่วยสมรรถนะของระดับ 3 ด้วยการสอบข้อสอบปรนัย 4 ตัวเลือก และการสอบปฏิบัติงานในสถานการณ์จำลอง

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

บุคคลทั่วไปที่สนใจจะเข้ารับการประเมินสมรรถนะมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพสายงานการบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคาร อาชีพพนักงานสำรองบัตรโดยสาร

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- 30111 ค้นหาข้อมูลการสำรองที่นั่งให้แก่ผู้โดยสาร
- 30112 ให้บริการสำรองที่นั่งแก่ผู้โดยสาร

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 21/10/2563

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

ความมุ่งหมายหลัก Key Purpose	บทบาทหลัก Key Roles		หน้าที่หลัก Key Function	
	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
พัฒนาบุคลากรทางด้านการบินในอุตสาหกรรมการบินให้มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ	30	สนับสนุนการบินภาคพื้นที่เกี่ยวข้องกับการบริการผู้โดยสาร	301	ให้บริการผู้โดยสาร

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 21/10/2563

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
301	ให้บริการผู้โดยสาร	30111	ค้นหาข้อมูลการสำรองที่นั่งให้แก่ผู้โดยสาร	30111.01	เข้าระบบเพื่อค้นหาข้อมูลการสำรองที่นั่ง
				30111.02	แสดงข้อมูลที่จำเป็นในการสำรองที่นั่ง
		30112	ให้บริการสำรองที่นั่งแก่ผู้โดยสาร	30112.01	ตรวจสอบที่นั่งตามความต้องการของผู้โดยสาร
				30112.02	บันทึกข้อมูลการสำรองที่นั่งของผู้โดยสาร

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 30111
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ค้นหาข้อมูลการสำรองที่นั่งให้แก่ผู้โดยสาร
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่ ☒ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

4221 อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ประกอบไปด้วยทักษะและความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการเข้าระบบสำรองที่นั่ง โดยสามารถอธิบายองค์ประกอบของระบบสำรองที่นั่ง และสามารถค้นหาข้อมูลที่จำเป็นในการสำรองที่นั่งจากหน้า Help Page เช่น รหัสประเทศ (IATA Country Code) รหัสสนามบิน (IATA Airport Code) รายละเอียดเกี่ยวกับสนามบิน เป็นต้น สามารถอธิบายชั้นบริการ (Class of Service) รายละเอียดเกี่ยวกับตารางการเดินทาง (Schedule Display) และข้อมูลตารางเที่ยวบิน (Time Table) ได้อย่างถูกต้อง

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

บุคคลทั่วไป

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

ข้อกำหนดเกี่ยวกับการสำรองที่นั่งของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA's Reservations Handbook)

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
30111.01 เข้าระบบเพื่อค้นหาข้อมูลการสำรองที่นั่ง	1. แสดงขั้นตอนการเข้าระบบสำรองที่นั่ง 2. ระบุข้อมูลที่จำเป็นในการเข้าระบบสำรองที่นั่ง 3. ค้นหาข้อมูล จาก Help Page	การสังเกตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน
30111.02 แสดงข้อมูลที่จำเป็นในการสำรองที่นั่ง	1. อธิบายประเภทของชั้นบริการ (Class of Service) 2. อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับตารางการเดินทาง (Schedule Display) 3. อธิบายข้อมูลตารางเที่ยวบิน (Time Table)	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการใช้คำศัพท์เฉพาะทางที่เกี่ยวข้องกับการสำรองที่นั่ง รวมทั้งรหัสคำสั่งต่าง ๆ
- ทักษะการอ่าน และการตีความข้อมูลในการสำรองที่นั่ง เช่น ข้อมูลผู้โดยสาร ข้อมูลเที่ยวบิน
- ทักษะในการใช้คำสั่งเพื่อการสืบค้นข้อมูลจากหน้า Help Page
- ทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ (เช่น ภาษาอังกฤษ) ในการ พูด อ่าน เขียน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้ในการเข้า Web Browser เพื่อการเข้าระบบสำรองที่นั่ง
- ความรู้เกี่ยวกับการเข้าระบบสำรองที่นั่ง

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน

- หลักฐานคุณวุฒิการศึกษา
- เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน (ถ้ามี)
- แบบประเมินการสอบปฏิบัติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบประเมินการสอบข้อเขียน
- ใบผ่านการฝึกอบรมในการให้บริการสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสาร (ถ้ามี)

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบเจตนาตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

1. ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
2. วิธีการปฏิบัติงานตามข้อกำหนด กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
3. ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ การสอบปฏิบัติ
2. พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ การสอบข้อเขียน

***ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะและหน่วยสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบใหม่อีกครั้ง**

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตในการเข้าระบบสำรองที่นั่ง เริ่มตั้งแต่การเข้า Web Browser ที่ถูกต้อง ระบุข้อมูลที่จำเป็นในการเข้าระบบสำรองที่นั่ง และใช้รหัสคำสั่งเพื่อการสืบค้นข้อมูลจาก Help Page รวมถึงการแสดงผลข้อมูลที่จำเป็นในการสำรองที่นั่ง ได้แก่ ประเภทของชั้นบริการ (Class of Service) รายละเอียดเกี่ยวกับตารางการเดินทาง (Schedule Display) และข้อมูลตารางเที่ยวบิน (Time Table)

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (Range Statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

1. ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures) ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบสำรองที่นั่งและสืบค้นข้อมูลที่จำเป็น
2. สถานที่ทำงาน (Work Site) การเข้าสู่ระบบสำรองที่นั่งผ่านระบบปฏิบัติการตามที่กำหนด
3. สภาพในการทำงาน (Operating Conditions) การเข้าระบบสำรองที่นั่ง

4. ข้อมูล/เอกสาร (Information/Documents) เช่น Username Password Office ID เพื่อการเข้าระบบสำรองที่นั่ง เอกสารข้อมูลการเดินทางของผู้โดยสาร (Passenger Name Record: PNR)

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การเข้าระบบสำรองที่นั่ง หมายถึง การเข้า Web Browser ของระบบสำรองที่นั่ง
2. ข้อมูลที่จำเป็นในการเข้าระบบสำรองที่นั่ง หมายถึง ข้อมูลที่ใช้ในการเข้าสู่ระบบสำรองที่นั่ง ได้แก่ Username, Password และ Office ID
3. Help Page หมายถึง หน้าจอที่ใช้ค้นหาข้อมูลเพื่อสนับสนุนการสำรองที่นั่ง

4. ข้อมูลที่จำเป็นในการสำรองที่นั่ง หมายถึง ข้อมูลการเดินทางของผู้โดยสาร เช่น ชื่อ-สกุลผู้โดยสาร จุดเริ่มต้น จุดหมายปลายทาง ชั้นบริการ ตารางการเดินทาง ตารางเที่ยวบิน เป็นต้น

5. ชั้นบริการ (Class of Service) หมายถึง ประเภทของชั้นที่นั่งในการให้บริการของสายการบินในเที่ยวบิน ได้แก่ ชั้นหนึ่ง (First Class) ชั้นธุรกิจ (Business Class) และชั้นประหยัด (Economy Class)

6. ตารางการเดินทาง (Schedule Display) หมายถึง ตารางแสดงเที่ยวบิน วัน เวลาที่สายการบินให้บริการในวันที่ผู้โดยสารต้องการเดินทาง

7. ตารางเที่ยวบิน (Time Table) หมายถึง ตารางที่กำหนดวัน เวลาเที่ยวบินที่สายการบินให้บริการในช่วงเวลาที่กำหนด

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 สอบข้อเขียน

18.2 สอบปฏิบัติ

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 30112
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ให้บริการสำรองที่นั่งแก่ผู้โดยสาร
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่ ☒ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

4221 อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ประกอบไปด้วยทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการให้บริการสำรองที่นั่งให้แก่ผู้โดยสาร โดยสามารถตรวจสอบที่นั่งว่างในระบบให้ข้อมูลรายละเอียดเบื้องต้นเกี่ยวกับสายการบินที่ผู้โดยสารต้องการ รวมทั้งสามารถบันทึกข้อมูลของผู้โดยสารและเที่ยวบินลงในระบบได้ สามารถยืนยันความถูกต้องของข้อมูลเพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันและตรงตามความต้องการของผู้โดยสาร

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

บุคคลทั่วไป

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

ข้อกำหนดเกี่ยวกับการสำรองที่นั่งของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA's Reservations Handbook)

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
30112.01 ตรวจสอบที่นั่งตามความต้องการของผู้โดยสาร	1. ค้นหาที่นั่งที่ว่างในระบบสำรองที่นั่งให้แก่ผู้โดยสาร 2. แนะนำทางเลือกในกรณีไม่มีที่ว่างตรงตามความต้องการของผู้โดยสาร 3. ให้ข้อมูลรายละเอียดเบื้องต้นของสายการบินให้แก่ผู้โดยสาร	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน
30112.02 บันทึกข้อมูลการสำรองที่นั่งของผู้โดยสาร	1. บันทึกข้อมูลรายละเอียดที่จำเป็นในการสำรองที่นั่ง (Mandatory Elements) ของผู้โดยสาร 2. บันทึกข้อมูลรายละเอียดของเที่ยวบิน 3. ตรวจสอบและยืนยันความถูกต้องในการสำรองที่นั่งของผู้โดยสาร	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการสื่อสารกับผู้อื่นในระหว่างการให้บริการสำรองที่นั่ง
- ทักษะการใช้คำศัพท์เฉพาะทางที่เกี่ยวข้องกับการสำรองที่นั่ง รวมทั้งรหัสคำสั่งต่าง ๆ
- ทักษะการอ่าน และการตีความข้อมูลในการสำรองที่นั่ง เช่น ข้อมูลผู้โดยสาร ข้อมูลเที่ยวบิน
- ทักษะในการใช้ระบบปฏิบัติการสากลในการสำรองที่นั่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ทักษะการแก้ปัญหาเบื้องต้นภายใต้คำแนะนำของหัวหน้างาน
- ทักษะในการทำงานกับผู้อื่น/ทำงานเป็นทีม และหาวิธีการช่วยเหลือผู้อื่น
- ทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ (เช่น ภาษาอังกฤษ) ในการ พูด อ่าน เขียน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- คำศัพท์เฉพาะทางในการสำรองที่นั่ง
- ความรู้เกี่ยวกับระบบสำรองที่นั่ง
- ความรู้เกี่ยวกับกฎและข้อบังคับของสายการบิน/ความปลอดภัยสนามบิน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน

- หลักฐานคุณวุฒิการศึกษา
- เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน (ถ้ามี)
- แบบประเมินการสอบปฏิบัติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบประเมินการสอบข้อเขียน
- ใบผ่านการฝึกอบรมในการให้บริการสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสาร (ถ้ามี)

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบเจตนาตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในนี้ ต้องแสดงถึง

1. ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
2. วิธีการปฏิบัติงานตามข้อกำหนด กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
3. ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ การสอบปฏิบัติ
2. พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ การสอบข้อเขียน

***ในกรณีที่ยังไม่ผ่านการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะและหน่วยสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบใหม่อีกครั้ง**

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตในการให้บริการสำรองที่นั่งแก่ผู้โดยสาร เริ่มตั้งแต่การตรวจสอบที่นั่งว่างในระบบสำรองที่นั่ง ให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับสายการบิน รวมทั้งสามารถสำรองที่นั่งโดยบันทึกข้อมูลของผู้โดยสารและเที่ยวบินลงในระบบได้อย่างถูกต้องตามความต้องการของผู้โดยสาร

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (Range Statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

1. ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures) ขั้นตอนการสำรองที่นั่ง และบันทึกข้อมูลลงในระบบ
2. สถานที่ทำงาน (Work Site) การสำรองที่นั่งผ่านระบบปฏิบัติการตามที่กำหนด
3. สภาพในการทำงาน (Operating Conditions) การให้บริการผู้โดยสารในการสำรองที่นั่ง

4. ข้อมูล/เอกสาร (Information/Documents) เช่น เอกสารข้อมูลการเดินทางของผู้โดยสาร (Passenger Name Record: PNR)

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การสำรองที่นั่ง หมายถึง การเขียนคำสั่งในระบบปฏิบัติการสากลของสายการบินเพื่อสำรองที่นั่งตามความต้องการของผู้โดยสาร

2. รายละเอียดที่จำเป็นในการสำรองที่นั่ง (Mandatory Elements) ประกอบด้วย เส้นทางบิน (Segment Element) ข้อมูลส่วนตัวของผู้โดยสาร ได้แก่ ชื่อ-สกุล เพศ อายุ (กรณีผู้โดยสารเป็นทารกหรือเด็กตามข้อกำหนดของสายการบิน) (Name Element) ข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อผู้โดยสาร (Contact Element) ข้อมูลของบุคคลที่เป็นผู้ให้ทำการสำรองที่นั่ง (Received From Element) และข้อกำหนดในการออกบัตรโดยสาร (Ticket Time Limit)

3. รายละเอียดเบื้องต้นของสายการบิน อาทิ รายละเอียดของสนามบินที่ทำการเดินทาง เส้นทางบิน ตารางบิน ชั่วโมงที่ทำการบิน ประเภทอากาศยาน จำนวนเที่ยวบิน เป็นต้น

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 สอบข้อเขียน

18.2 สอบปฏิบัติ