



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม
ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานโรงแรม
อาชีพพนักงานเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
ร่วมกับ สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานโรงแรม อาชีพพนักงานเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

N/A

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

N/A

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

N/A

6. ครั้งที่

1 (ตัวอย่าง: 15 มิถุนายน 2556) N/A

(รายละเอียดของชุดฝึกอบรมที่ได้รับการรับรองตามการปรับปรุงในแต่ละครั้ง แสดงในตารางข้างล่าง ข้อมูลครั้งล่าสุดจะแสดงอยู่ในบรรทัดบนสุด)

ครั้งที่ (อื่น ๆ) : (ตัวอย่าง: 15 มิถุนายน 2556)

ครั้งที่ประกาศก่อนหน้านี้ N/A วันที่ประกาศ : N/A

ข้อสังเกต : N/A

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ : N/A

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร

สาขางานโรงแรม

อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 2

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

ก. อาชีพ แม่บ้านในโรงแรม (Housekeeper) ข. อาชีพ พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม (Front Office) ค. อาชีพ พ่อครัว (Chef) ง. อาชีพ พ่อครัวขนมปังอบ (Pastry Chef) จ. อาชีพ สำรองบัตรโดยสาร (Reservation and Ticketing) สำหรับกลุ่มสาขาตัวแทนธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ฉ. อาชีพ ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว (Travel Consultants) สำหรับกลุ่มสาขาบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
2.05.006	ศึกษาและพัฒนาความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น
2.05.073	ดูแลรักษาการบริการลูกค้าให้ได้มาตรฐาน
2.05.120	นำเสนอและส่งเสริมสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้า
2.06.085	ทำงานร่วมกันในสภาพแวดล้อมการบริหารงานทั่วไป
2.10.013	อ่านและเข้าใจคำสั่งพื้นฐาน คำแนะนำ และแผนภาพ
2.10.070	โต้ตอบโดยใช้ภาษาอังกฤษ
2.10.109	สนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานทั่วไป

2.10.110	ทำตามคำสั่งที่เป็นภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพ
2.10.111	สร้างบทสนทนาเพื่อพัฒนาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า
2.10.117	เขียนข้อความสั้น ๆ เป็นภาษาอังกฤษ
2.15.056	พัฒนาและรักษาข้อมูลความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องดื่ม
2.15.064	ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในเรื่องการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม
2.15.066	ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม
2.15.067	ให้บริการอาหารในห้องพัก

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานโรงแรม อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 2

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นบุคคลที่มีทักษะฝีมือในการปฏิบัติงาน ที่ครอบคลุมหน่วยสมรรถนะอาชีพ ชั้น 1 ตลอดจน สามารถศึกษาและพัฒนาความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น ดูแลรักษาการบริการลูกค้าให้ได้มาตรฐาน นำเสนอและส่งเสริมสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้า ปฏิบัติงานร่วมกันในสภาพแวดล้อมการทำงานทั่วไป อ่านและเข้าใจคำสั่งพื้นฐาน คำแนะนำ และแผนภาพ ได้ตอบโดยใช้ภาษาอังกฤษ สนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานทั่วไป ปฏิบัติตามคำสั่งที่เป็นภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างบทสนทนาเพื่อพัฒนาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เขียนข้อความสั้น ๆ เป็นภาษาอังกฤษ พัฒนาและรักษาข้อมูลความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องดื่ม ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในเรื่องการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ให้บริการอาหารในห้องพัก และให้บริการแบบเป็นทางการ (Silver Service)

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

บุคคลที่จะผ่านการประเมินและได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาอาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ชั้น 2 ต้องผ่านเกณฑ์การประเมินตามหน่วยสมรรถนะอาชีพ ดังนี้

ชั้น 1 จำนวน 7 หน่วย

ชั้น 2 จำนวน 14 หน่วย

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

บริการ (Waiter) พนักงานเสิร์ฟ (Server) พนักงานรับคำสั่ง (Order Taker)

หมายเหตุ : (ข้อเสนอแนะเฉพาะสำหรับคุณวุฒิวิชาชีพนี้) ไม่มี

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- 2.05.006 ศึกษาและพัฒนาความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น
- 2.05.073 ดูแลรักษาการบริการลูกค้าให้ได้มาตรฐาน
- 2.05.120 นำเสนอและส่งเสริมสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้า
- 2.06.085 ทำงานร่วมกันในสภาพแวดล้อมการทำงานทั่วไป
- 2.10.013 อ่านและเข้าใจคำสั่งพื้นฐาน คำแนะนำ และแผนภาพ
- 2.10.070 ได้ตอบโดยใช้ภาษาอังกฤษ

- 2.10.109 สนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานทั่วไป
- 2.10.110 ทำตามคำสั่งที่เป็นภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.10.111 สร้างบทสนทนาเพื่อพัฒนาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า
- 2.10.117 เขียนข้อความสั้น ๆ เป็นภาษาอังกฤษ
- 2.15.056 พัฒนาและรักษาข้อมูลความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องดื่ม
- 2.15.064 ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในเรื่องการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม
- 2.15.066 ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม
- 2.15.067 ให้บริการอาหารในห้องพัก

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	
	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
พัฒนาศักยภาพบุคลากรในสาขาวิชาชีพร้านอาหารและเครื่องดื่มให้มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ	2	ปฏิบัติงานด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มตามมาตรฐานอาชีพ	2.05	บริการลูกค้า ปฏิบัติงานด้านการขายและการตลาด
			2.06	บริหารงานทั่วไป
			2.10	สื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ
			2.15	บริการอาหารและเครื่องดื่ม

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
2.05	บริการลูกค้า ปฏิบัติงานด้านการขายและการตลาด	2.05.006	ศึกษาและพัฒนาความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น	2.05.006.01	พัฒนาความรู้ท้องถิ่น
				2.05.006.02	ปรับปรุงความรู้ท้องถิ่นให้ทันสมัย
				2.05.006.03	รักษาการติดต่อกับชุมชนท้องถิ่น
		2.05.073	ดูแลรักษาการบริการลูกค้าให้ได้มาตรฐาน	2.05.073.01	ระบุความต้องการของลูกค้า
				2.05.073.02	มั่นใจในการส่งมอบสินค้าและการให้บริการที่มีคุณภาพ
				2.05.073.03	ประเมินผลการให้บริการแก่ลูกค้า
		2.05.120	นำเสนอและส่งเสริมสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้า	2.05.120.01	ระบุความต้องการของลูกค้า
				2.05.120.02	นำเสนอสินค้าให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
				2.05.120.03	แนะนำสินค้าตามความต้องการของลูกค้า
				2.05.120.04	ให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับสินค้า/บริการ
				2.05.120.05	ติดตามโอกาสในการขาย
2.06	บริหารงานทั่วไป	2.06.085	ทำงานร่วมกันในสภาพแวดล้อมการบริหารงานทั่วไป	2.06.085.01	พัฒนาความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพในทีม
				2.06.085.02	มีส่วนร่วมในงานของทีมที่ได้รับมอบหมาย
				2.06.085.03	มีส่วนในการพัฒนาทีม
2.10	สื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ	2.10.013	อ่านและเข้าใจคำสั่งพื้นฐาน คำแนะนำและแผนภาพ	2.10.013.01	การเตรียมพร้อมเพื่อการปฏิบัติงาน
				2.10.013.02	อ่านและแปลความหมายข้อมูลเกี่ยวกับงานประจำขั้นตอนหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ
				2.10.013.03	เข้าใจและตอบสนองต่อคำสั่งพื้นฐาน
		2.10.070	โต้ตอบโดยใช้ภาษาอังกฤษ	2.10.070.01	โต้ตอบต่อลูกค้าด้วยวาจาอย่างสุภาพ

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
2.10	สื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ	2.10.070	โต้ตอบโดยใช้ภาษาอังกฤษ	2.10.070.02	โต้ตอบต่อคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรแบบง่าย ๆ
				2.10.070.03	ซักถามเมื่อสงสัยและสามารถปฏิบัติตามคำสั่งได้
				2.10.070.04	ปฏิบัติตามขั้นตอนที่จำเป็นในหน้าที่
		2.10.109	สนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานทั่วไป	2.10.109.01	ร่วมสนทนาในหัวข้อที่คุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงานได้
				2.10.109.02	ตอบสนองต่อคำสั่งหรือคำร้องขอพื้นฐานได้
				2.10.109.03	ทำการร้องของ่าย ๆ ได้
				2.10.109.04	อธิบายขั้นตอนการทำงานที่ทำเป็นประจำได้
				2.10.109.05	แสดงความชอบ ไม่ชอบ และความพึงพอใจได้
				2.10.109.06	ระบุการแสดงออกรูปแบบต่าง ๆ ด้วยภาษาอังกฤษได้
		2.10.110	ทำตามคำสั่งที่เป็นภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพ	2.10.110.01	ตอบสนองอย่างสุภาพต่อชุดคำสั่งทางวาจา
				2.10.110.02	โต้ตอบชุดคำสั่งด้วยการเขียนแบบง่าย ๆ
				2.10.110.03	แสดงความสงสัยที่มีต่อการทำตามคำสั่งให้สำเร็จ
				2.10.110.04	ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานตามปกติ
		2.10.111	สร้างบทสนทนาเพื่อพัฒนาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	2.10.111.01	พบและทักทายลูกค้าผู้เข้าพัก
				2.10.111.02	ตอบสนองต่อคำถามหรือคำร้องขอของลูกค้า
				2.10.111.03	มีส่วนร่วมในการสนทนาสั้น ๆ หรือแบบไม่เป็นทางการกับลูกค้า
		2.10.117	เขียนข้อความสั้น ๆ เป็นภาษาอังกฤษ	2.10.117.01	สามารถฉบับที่ข้อความที่ได้ฟังมา
				2.10.117.02	เขียนข้อความสั้น ๆ
				2.10.117.03	เขียนข้อความสั้นเพื่อแสดงความขอบคุณ การขอโทษ และอธิบายเหตุผล

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
2.15	บริการอาหารและเครื่องดื่ม	2.15.056	พัฒนาและรักษาข้อมูลความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องดื่ม	2.15.056.01	จัดหาข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องดื่ม
				2.15.056.02	ให้ความรู้ลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องดื่ม
		2.15.064	ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในเรื่องการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม	2.15.064.01	ศึกษาความรู้ด้านอาหารและเครื่องดื่ม
				2.15.064.02	ให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายการอาหารและเครื่องดื่มในเมนู
				2.15.064.03	ให้คำแนะนำเกี่ยวกับไวน์
		2.15.066	ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม	2.15.066.01	เตรียมสภาพแวดล้อมสำหรับการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่เหมาะสม
				2.15.066.02	จัดเตรียมโต๊ะ
				2.15.066.03	ทักทายลูกค้า
				2.15.066.04	รับรายการอาหารและเครื่องดื่ม
				2.15.066.05	บริการเสิร์ฟอาหาร
				2.15.066.06	บริการเสิร์ฟเครื่องดื่ม
				2.15.066.07	จัดการบัญชีค่าใช้จ่ายจากการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม
				2.15.066.08	ให้บริการลูกค้า ก่อนออกจากร้าน
				2.15.066.09	ดำเนินการปิดการให้บริการ
		2.15.067	ให้บริการอาหารในห้องพัก	2.15.067.01	รับคำสั่งและดำเนินการตามกระบวนการให้บริการด้านอาหารในห้องพัก
				2.15.067.02	เตรียมการให้บริการด้านอาหารในห้องพัก
				2.15.067.03	ให้บริการด้านอาหารในห้องพัก
				2.15.067.04	จัดการบัญชีค่าใช้จ่ายจากการให้บริการด้านอาหารในห้องพัก
				2.15.067.05	จัดเก็บทำความสะอาดหลังการให้บริการด้านอาหารในห้องพัก

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
2.15	บริการอาหารและเครื่องดื่ม	2.15.067	ให้บริการอาหารในห้องพัก	2.15.067.06	รักษาพื้นที่บริการให้พร้อมสำหรับการให้บริการด้านอาหารในห้องพัก

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 2.05.006
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ศึกษาและพัฒนาความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่ ☒ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการ ศึกษาและพัฒนาความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งเกี่ยวกับการพัฒนาความรู้ท้องถิ่น การปรับปรุงความรู้ท้องถิ่นให้ทันสมัย การรักษาการติดต่อกับชุมชนท้องถิ่น

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) พอคครัว
 7412 (ISCO-88:TH) พอคครัวขนมปังอบ

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.05.006.01 พัฒนาความรู้ท้องถิ่น	1.1 ระบุและเข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับท้องถิ่น 1.2 ระบุและรวบรวมข้อมูลที่จะช่วยในการตอบคำถามเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวท้องถิ่น/แห่งชาติได้อย่างถูกต้อง 1.3 จัดเก็บและปรับปรุงข้อมูลตามระเบียบขั้นตอนขององค์กร 1.4 แบ่งปันข้อมูลกับเพื่อนร่วมงาน	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์
2.05.006.02 ปรับปรุงความรู้ท้องถิ่นให้ทันสมัย	2.1 ใช้ประโยชน์จากงานวิจัยทั้งแบบเป็นทางการและไม่ทางการเพื่อปรับปรุงความรู้ท้องถิ่นให้ทันสมัย 2.2 แบ่งปันข้อมูลและความรู้ที่ได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยแล้วกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานตามความเหมาะสม 2.3 รวบรวมการแบ่งปันความรู้ท้องถิ่นเพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับกิจกรรมในแต่ละวัน	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.05.006.03 รักษาการติดต่อกับชุมชนท้องถิ่น	3.1 ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวในท้องถิ่นที่ถูกต้องเพื่อตอบคำถามหรือข้อเรียกร้อง 3.2 ใช้ความรู้ท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมและกระตุ้นการเข้าร่วมไปถึงการซื้อของของผลิตภัณฑ์จากการท่องเที่ยวและการบริการ 3.3 กระตุ้นให้ลูกค้าตระหนักถึงสิทธิพิเศษและผลประโยชน์ที่จะได้รับเพิ่มเติม 3.4 รายงานคำร้องขอและผลการดำเนินงานแก่บุคคลที่ได้รับมอบหมายในองค์กรเพื่อการติดตามผลต่อไป	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวในท้องถิ่น ซึ่งเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น
- ความสามารถในการตอบสนองต่อคำสั่ง ที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของงาน
- ความสามารถในการหาแหล่งที่มาข้อมูล
- ความสามารถในการจัดเก็บและรักษาข้อมูล

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้ด้านนโยบายและขั้นตอนขององค์กร เกี่ยวกับการพัฒนาและปรับปรุงความรู้ท้องถิ่น
- ความรู้ด้านนโยบายและขั้นตอนขององค์กร เกี่ยวกับการแบ่งปันข้อมูลท้องถิ่น และการตอบข้อซักถาม

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมผลงาน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการทดสอบความรู้
- แฟ้มสะสมผลงาน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมผลงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

ข้อมูลหมาย อาจครอบคลุม

- ข้อมูลทั่วไปในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
- พื้นที่ท่องเที่ยวแบบท้องถิ่น
- สิ่งอำนวยความสะดวก
- การเดินทาง
- ผลิตภัณฑ์และบริการทางการท่องเที่ยว
- การบริการ
- ราคา
- สิ่งแวดล้อมด้านต่าง ๆ
- การขนส่ง
- สถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ
- งานกิจกรรม

- สถานกงสุล

งานวิจัยทั้งแบบทางการและไม่ทางการ อาจครอบคลุม

- กิจกรรมสานสัมพันธ์
- กิจกรรมนันทนาการ
- การค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต
- วรรณกรรมด้านการท่องเที่ยว
- การเดินทาง

ผลิตภัณฑ์และบริการทางการท่องเที่ยว อาจครอบคลุม

- จุดหมายการเดินทาง
- สิ่งอำนวยความสะดวก
- ที่พัก
- สถานที่ท่องเที่ยว
- การเดินทางโดยขนส่งมวลชน

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ2.05.073
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะดูแลรักษาการบริการลูกค้าให้ได้มาตรฐาน
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการดูแลรักษาการบริการลูกค้าให้ได้มาตรฐาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการระบุความต้องการของลูกค้า การส่งมอบสินค้าและการให้บริการที่มีคุณภาพ การประเมินผลการให้บริการลูกค้า

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
- 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)
2.05.073.01 ระบุความต้องการของลูกค้า	1.1 วิจัยและประเมินความต้องการของลูกค้า 1.2 ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อระบุข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นในการส่งมอบบริการ 1.3 ระบุทางเลือกเพื่อใช้ปรับปรุงระดับการให้บริการ	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.05.073.02 มั่นใจในการส่งมอบสินค้าและการให้บริการที่มีคุณภาพ	2.1 สร้างความมั่นใจว่า ผลิตภัณฑ์/บริการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและแสดงให้เห็นถึงมาตรฐานขององค์กร 2.2 ตรวจสอบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะทำงานให้ตรงตามมาตรฐานองค์กร 2.3 ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานให้งานเป็นไปตามมาตรฐานการบริการลูกค้าโดยจัดให้มีการพัฒนาความเป็นมืออาชีพตามความเหมาะสม	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์
2.05.073.03 ประเมินผลการให้บริการแก่ลูกค้า	3.1 ตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้า จากการส่งมอบบริการด้วยวิธีการที่เหมาะสมและสามารถผลิตข้อมูลที่ตรวจสอบได้ 3.2 ตรวจสอบและเปรียบเทียบระบบ ข้อมูลและขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อระบุและรายงานเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป 3.3 ประเมินผลการให้บริการลูกค้า และรายงานไปยังกลุ่มหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง 3.4 ใช้ข้อตกลงที่เหมาะสมจากการปรึกษาหารือกับกลุ่มหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงสินค้า/บริการ	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการบริการลูกค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ในอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว รวมทั้ง ความสัมพันธ์กับลูกค้าปัจจุบัน และการจัดการที่เหมาะสมกับอุตสาหกรรม
- ความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างทางธุรกิจขององค์กร ผลิตภัณฑ์และบริการ นโยบายและวิธีการบริการลูกค้า รวมทั้ง การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า
- ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานของสินค้าและบริการ รวมทั้ง รูปแบบการปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดี
- ความรู้เกี่ยวกับปัญหาทั่วไป ที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้า
- ความรู้เกี่ยวกับวิธีการ เทคนิค และพิธีการการให้คำปรึกษา
- ความรู้เกี่ยวกับการวิจัย และเทคนิคการรวบรวมหลักฐาน/ความคิดเห็น

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมผลงาน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมผลงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

การวิจัย อาจครอบคลุม

- การสัมภาษณ์เพื่อนร่วมงานและลูกค้า
- การสนทนากลุ่ม
- การวิเคราะห์ข้อมูล
- การตรวจสอบข้อมูลการขาย

การวิเคราะห์ข้อมูล อาจครอบคลุม

- การสุ่มตัวอย่าง เก็บข้อมูล
- การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ
- การเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างงานวิจัยในอดีตและปัจจุบัน

ระดับการให้บริการ อาจครอบคลุม

- คุณภาพการบริการ
- ความพึงพอใจของลูกค้า
- ทักษะของพนักงาน
- ลักษณะของสถานและพนักงาน
- บรรยากาศของสถานที่
- ความรับผิดชอบของพนักงานต่อคำร้องขอของลูกค้า
- เวลาในการให้บริการ
- ราคา/ต้นทุน
- สินค้า/บริการที่มีให้
- มารยาท/ความสุภาพ

ความต้องการของลูกค้า อาจครอบคลุม

- คำแนะนำและข้อมูลทั่วไป
- ข้อมูลเฉพาะ
- การร้องเรียน
- การซื้อขายสินค้าและบริการ
- ความถูกต้องของข้อมูล
- ความยุติธรรม/ความสุภาพ
- ราคา/ความคุ้มค่า

การพัฒนาความเป็นมืออาชีพ อาจครอบคลุม

- การให้คำปรึกษา
- การสอนงาน
- การฝึกอบรม
- การให้ความช่วยเหลือระหว่างเพื่อนร่วมงาน

วิธีการที่เหมาะสมและสามารถผลิตข้อมูลที่ตรวจสอบได้ อาจครอบคลุม

- การส่งแขกผู้ลึกลับ (Mystery Guest) ไปใช้บริการ
- การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า
- การสัมภาษณ์ลูกค้า
- การสุ่มตัวอย่าง
- เกณฑ์มาตรฐานของอุตสาหกรรม

ประเมินผลการให้บริการลูกค้า อาจครอบคลุม

- การประเมินคุณภาพการบริการ
- การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า
- การเปรียบเทียบในอุตสาหกรรม

กลุ่มหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง อาจครอบคลุม

- เจ้าของ
- คณะกรรมการ
- ผู้จัดการ

- หัวหน้างาน
- พนักงานฝ่ายการตลาด

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ2.05.120
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะนำเสนอและส่งเสริมสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้า
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับนำเสนอและส่งเสริมสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้า ซึ่งเกี่ยวข้องกับการระบุความต้องการของลูกค้า การนำเสนอสินค้าให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า การแนะนำสินค้าตามความต้องการของลูกค้า การให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับสินค้า/บริการ และการติดตามโอกาสในการขาย

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) พอคั่ว
- 7412 (ISCO-88:TH) พอคั่วขนมปังอบ
- 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)	เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.05.120.01 ระบุความต้องการของลูกค้า	1.1 ค้นหาความต้องการส่วนตัว/ความชอบของลูกค้า ซึ่งรวมถึงความต้องการและความคาดหวังที่เป็นผลจากมิติวัฒนธรรม 1.2 บ่งชี้ความต้องการหรือข้อกำหนดของลูกค้าที่ขัดต่อจรรยาบรรณหรือกฎหมาย(ถ้ามี) 1.3 สร้างเสริมความเข้าใจอันดีกับลูกค้าเพื่อก่อให้เกิดมิตรไมตรีและความเชื่อถือ 1.4 เปิดเผยให้ทราบเกี่ยวกับค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่ายบริการที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมเสริมเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจอย่างชัดเจน	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.05.120.02 นำเสนอสินค้าให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า	2.1 คำนึงว่าปัจจัยข้อมูลที่เป็นสำหรับการตอบสนองความต้องการของลูกค้า 2.2 ปรับแต่งทางเลือกการเสนอ(ขาย)สินค้าให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า 2.3 ส่งเสริมสินค้าตาม/ภายใต้กลยุทธ์ส่งเสริมการขาย หรือส่งเสริมสินค้าอื่นที่เป็นที่ต้องการโดยไม่ขัดแย้งกับกลยุทธ์ขององค์กร 2.4 แจ้งให้ลูกค้าทราบถึงทางเลือกของสินค้า/บริการเสริมที่จะช่วยยกระดับแผนการเดินทางท่องเที่ยวของลูกค้า 2.5 จัดเตรียมสินค้า/บริการในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตกลงร่วมกัน 2.6 นำเสนอทางเลือกการให้บริการ/สินค้าในรูปแบบที่เหมาะสมและสอดคล้องกับลูกค้าและนโยบายองค์กร	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์
2.05.120.03 แนะนำสินค้าตามความต้องการของลูกค้า	3.1 ปรับแต่งทางเลือกการเสนอ(ขาย)สินค้าให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า 3.2 ส่งเสริมสินค้าตาม/ภายใต้กลยุทธ์ส่งเสริมการขาย หรือส่งเสริมสินค้าอื่นที่เป็นที่ต้องการโดยไม่ขัดแย้งกับกลยุทธ์ขององค์กร 3.3 แจ้งให้ลูกค้าทราบถึงทางเลือกของสินค้า/บริการเสริมที่จะช่วยยกระดับแผนการเดินทางท่องเที่ยวของลูกค้า 3.4 จัดเตรียมสินค้า/บริการในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตกลงร่วมกัน 3.5 นำเสนอทางเลือกการให้บริการ/สินค้าในรูปแบบที่เหมาะสมและสอดคล้องกับลูกค้าและนโยบายองค์กร	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.05.120.04 ให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับสินค้า/บริการ	4.1 ระบุข้อมูลของสินค้า/บริการอย่างถูกต้อง และชี้ให้ลูกค้าเห็นความต้องการในสินค้าและบริการ 4.2 จัดหาข้อมูลคุณสมบัติของสินค้า/บริการที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน รวมถึงข้อมูลสภาพการใช้งานหรือสภาพของสินค้า/บริการ ที่ถูกต้องตามลักษณะ 4.3 ตรวจสอบ/พิจารณาว่าข้อมูลมีความครบถ้วนและเพียงพอตามความต้องการของลูกค้า 4.4 นำเสนอข้อมูลและคำแนะนำในรูปแบบที่เหมาะสม 4.5 อธิบายและส่งเสริมคุณลักษณะของสินค้า/บริการและประโยชน์ที่จะได้รับให้แก่ลูกค้า 4.6 ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อตอบคำถามหรือข้อโต้แย้งของลูกค้า 4.7 เลือกและใช้เทคนิคในเวลาที่เหมาะสมเพื่อปิดการขาย 4.8 ค้นหาโอกาสที่จะยกระดับคุณภาพการให้บริการให้แก่ลูกค้า	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์
2.05.120.05 ติดตามโอกาสในการขาย	5.1 ติดตามการขายอย่างเหมาะสมโดยไม่ทำให้ลูกค้ารู้สึกกดดันหรืออึดอัดใจ 5.2 ให้บริการหลังการขายที่จำเป็นตามแนวทางการดำเนินงานขององค์กร	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

- (ก) ความต้องการด้านทักษะ
- ความสามารถในการทำงานวิจัย
 - ความสามารถในการเอาชนะ/พิชิตอุปสรรคที่มีต่อการขาย
 - ความสามารถในการให้ข้อเสนอหรือคำแนะนำที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
 - ความสามารถในการประยุกต์เทคนิคการขาย ที่ทำให้ทุกฝ่ายได้ประโยชน์ร่วมกัน (Win-win Situation) โดยไม่สร้างความกดดันต่อลูกค้า
- (ข) ความต้องการด้านความรู้
- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กร ที่เกี่ยวข้องกับการนำเสนอและส่งเสริมสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้า
 - ความรู้เกี่ยวกับหลักการขายและการส่งเสริมการขาย
 - ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสาร การเจรจาต่อรอง มนุษยสัมพันธ์ การสร้างความเข้าใจและไม่ตรีอันดีระหว่างกัน
 - ความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการที่มี
 - ความรู้เกี่ยวกับกลุ่ม/ตลาดเป้าหมาย
 - ความรู้เกี่ยวกับหลักปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมายการขายและการส่งเสริมการขายสินค้าและบริการ
 - ความรู้เกี่ยวกับความจำเป็น ความต้องการ ความนิยม และความพึงพอใจของผู้บริโภค/ลูกค้า

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมผลงาน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลงานหรือชิ้นงานที่ทำสำเร็จแล้ว
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมผลงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลงานหรือชิ้นงานที่ทำสำเร็จแล้ว
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

โอกาสในการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ อาจเกี่ยวข้องกับ

- ประสบการณ์ส่วนบุคคล
- การศึกษาข้อมูลจากโบรชัวร์ และสื่ออื่น ๆ จากผู้ขายและผู้ผลิต
- การอ่านฉลากผลิตภัณฑ์
- การเข้าร่วมกิจกรรมเปิดตัวสินค้า
- การเยี่ยมชมกิจการของผู้ขาย ผู้จัดจำหน่าย และผู้ผลิต
- การประชุมร่วมกับตัวแทนขาย

ประโยชน์ที่พนักงานได้ จากการมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการอยู่ในระดับสูง จะครอบคลุม

- ความสามารถในการให้ความช่วยเหลือลูกค้า อย่างมืออาชีพ
- ความสามารถในการแยกความแตกต่างระหว่างทางเลือกต่าง ๆ ที่มี
- การตอบสนองความต้องการของลูกค้า
- การสร้างโอกาสในการขายสูงสุด
- การเอาชนะอุปสรรคในการขาย

ความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ อาจเกี่ยวข้องกับ

- การท่องเที่ยวและการขนส่ง
- การประชุมและงานสัมมนา
- สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการจัดเลี้ยงและความบันเทิง
- สิ่งอำนวยความสะดวกในร้านค้าและภัตตาคาร
- อาหารและเครื่องดื่ม
- ร้านค้าปลีกต่าง ๆ เช่น ร้านดอกไม้ ร้านจำหน่ายสุรา ร้านจำหน่ายของขวัญของที่ระลึก

เทคนิคการวิจัย ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาจครอบคลุม

- การประชุม/อภิปรายร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร และลูกค้า
- การศึกษาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสินค้าและบริการขององค์กร
- การสร้างความคุ้นเคยกับการรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้า รวมทั้ง การร้องเรียน
- การศึกษาและวิจัยข้อมูลของสินค้าจากผู้ขาย
- การดำเนินการทดสอบ เพื่อประเมินคุณภาพและความแตกต่าง
- งานวิจัยจากสื่อทั่วไป
- การพัฒนา การแจกจ่าย และการวิเคราะห์คำตอบที่ได้รับจากแบบสอบถาม
- การอ่านผลการสำรวจและผลการประเมินที่จัดทำ โดยหน่วยงานภายนอก

คำแนะนำที่สะท้อนกลับจากลูกค้า ควรครอบคลุม

- การพัฒนา การแจกจ่าย และการวิเคราะห์คำตอบที่ได้รับจากแบบสอบถาม
- การพูดคุยกับลูกค้าเพื่อให้ได้ความคิดเห็นและความเห็นเกี่ยวกับสินค้าและบริการ
- การตรวจสอบรูปแบบและแนวโน้มในการซื้อสินค้า

แบ่งปันความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ ควรเกี่ยวข้องกับ

- การจัดประชุมภายใน เพื่อแบ่งปันข้อมูล
- การจัดทำข้อมูลและรายงานให้กับพนักงาน
- การสาธิตการใช้สินค้าและบริการ
- การทดสอบอาหารและเครื่องดื่ม
- การอนุญาตให้พนักงานได้มีโอกาสใช้สินค้าและบริการขององค์กร

ริเริ่มแผนงาน ที่บ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงด้านความนิยม ความจำเป็น ความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า อาจครอบคลุม

- ดำเนินการวิจัยตลาด
- จัดจ้างหน่วยงานวิจัยจากภายนอกองค์กร
- ติดตามแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการขายภายในองค์กร โดยอ้างอิงจากฐานข้อมูลลูกค้า และ/หรือประวัติการขาย สถิติการใช้สินค้า
- รวบรวมข้อมูลจากลูกค้าโดยจัดการสนทนากลุ่ม (Focus Group)
- เข้าร่วมการวิจัยของอุตสาหกรรม

- ขอรับ ศึกษา และทำความเข้าใจงานวิจัยตลาด เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงความนิยมของลูกค้า

สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงในมาตรฐานของสินค้าและบริการ อาจเกี่ยวข้องกับ

- เสนอแนะเหตุผลจากหลักฐาน เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง
- จัดทำเอกสารนำเสนอ เพื่อสนับสนุนคำขอเสนอแนะ เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง
- ดำเนินการใดๆ เพื่อให้เชื่อมั่นว่าข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงมีเหตุผลรองรับและคำนึงถึงค่าใช้จ่ายอย่างครบถ้วน
- จัดทำแผนปฏิบัติการ เพื่อนำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงไปใช้ปฏิบัติ
- เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มที่จัดขึ้น เพื่อระบุและพัฒนาการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้อง
- วิพากษ์ข้อเสนอแนะ ที่ทำโดยบุคคลอื่น

แนวคิดเกี่ยวกับกลุ่มตลาดเป้าหมาย อาจเกี่ยวข้องกับ

- การระบุกลุ่มตลาดเป้าหมายขององค์กร
- การระบุความแตกต่างระหว่างกลุ่มตลาดเป้าหมายถาวรต่าง ๆ
- การอธิบายถึงเหตุผลของการเลือกกลุ่มตลาดเป้าหมาย
- การอธิบายถึงการปรับเปลี่ยนสินค้าและ/หรือบริการขององค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มตลาดเป้าหมาย
- การระบุสินค้าและ/หรือบริการที่ประยุกต์เข้ากับกลุ่มตลาดเป้าหมาย
- การศึกษาวิเคราะห์งานวิจัยการตลาด สำหรับการพัฒนากลุ่มตลาดเป้าหมาย

แนวคิดเกี่ยวกับการทำการตลาดเฉพาะกลุ่ม อาจเกี่ยวข้องกับ

- คำจำกัดความของตลาดเฉพาะกลุ่ม
- ประโยชน์ของการระบุและเลือกตลาดเฉพาะกลุ่ม
- การระบุตลาดเฉพาะกลุ่ม ที่องค์กรสร้างและ/หรือเลือก
- การระบุ การตอบสนองขององค์กร ต่อความต้องการของกลุ่มตลาดเฉพาะกลุ่ม และอธิบายความแตกต่างของการตอบสนองระหว่างกลุ่มตลาดเฉพาะกับกลุ่มตลาดเป้าหมายอื่น

กิจกรรมส่งเสริมการตลาดและข้อเสนอต่างๆ เพื่อตอบสนองกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน อาจเกี่ยวข้องกับ

- การพิจารณาส่วนประสมการตลาด เช่น ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย สินค้า และการส่งเสริมการขาย
- การระบุแนวทางการพัฒนาและกระบวนการวิจัย เพื่อบ่งชี้ข้อเสนอต่อกลุ่มตลาดเป้าหมายกลุ่มต่าง ๆ
- การระบุกระบวนการติดตามประเมินและดัชนีชี้วัด ที่เกี่ยวข้องกับประเมินการส่งเสริมการขาย

แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มตลาดเป้าหมายเฉพาะขององค์กร อาจครอบคลุม

- ข้อมูลภายใน สถิติการขาย ประวัติการซื้อขายสินค้า ฐานข้อมูลลูกค้า รายการสินค้า บัญชีลูกค้า
- งานวิจัยด้านการตลาด
- ข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ขายสินค้า ผู้จัดจำหน่าย ตัวแทน สำนักงานใหญ่ ผู้ผลิต ผู้ค้าส่ง บริษัทที่ดำเนินกิจกรรมทางการตลาด
- ข้อมูลสะท้อนกลับจากลูกค้า เช่น ความเห็นจากลูกค้า ข้อร้องเรียน

คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ อาจเกี่ยวข้องกับ

- อายุ
- เพศ
- สถานภาพการสมรส รวมถึงรายละเอียดของครอบครัว
- ธรรมชาติและขนาดของการซื้อ เช่น บริษัท ส่วนบุคคล ตัวแทน ค้าส่ง ค้าปลีก รัฐบาล ภายในประเทศ และต่างประเทศ

- ระดับรายได้และ/หรือรายได้ที่สามารถใช้จ่ายได้จริง (Disposable Income)
- แหล่งเงินกู้ที่เขาถึงได้
- เชื้อชาติ
- ภาษา
- ที่อยู่
- การจ้างงาน เช่น ประเภทหรือสถานะการจ้าง
- รูปแบบการขนส่ง
- สื่อที่บริโภค
- ทางเลือกการชำระเงิน

ประโยชน์ของการใช้แนวคิดกลุ่มตลาดเป้าหมาย อาจเกี่ยวข้องกับ

- สามารถตอบสนองความต้องการที่ระบุได้ดีขึ้น
- ดำเนินการขายที่เร็วขึ้น และทำกำไรได้มากขึ้น
- ลูกค้าพึงพอใจมากขึ้น
- สูญเสียน้อยลง
- กลายเป็นผู้จัดจำหน่ายกลุ่มพิเศษ
- รู้จักและเข้าใจกลุ่มเป้าหมายดีขึ้น เนื่องจากการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย
- ลดโอกาสที่คู่แข่งจะเข้าสู่ตลาด

แผนงานการส่งเสริมการตลาด อาจเกี่ยวข้องกับ

- การรณรงค์ทางสื่อ
- การส่งเสริมภายใน เช่น การใช้สื่อจัดแสดง การสาธิต การทดลองสินค้า วีดีโอ การแข่งขัน การปรากฏตัวของผู้ที่กำลังได้รับความนิยม กิจกรรมการตลาด การนำเสนอแพคเกจพิเศษ

กิจกรรมส่งเสริมการตลาดในองค์กร อาจครอบคลุม

- การจัดแสดงบริเวณหน้าร้าน (Window Displays)
- การจัดแสดงตามสถานที่ต่าง ๆ
- สื่อโฆษณา ที่สนับสนุนสินค้าและบริการต่าง ๆ
- ป้ายแสดงราคา
- การใช้สินค้าจริง
- การใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสมในการนำเสนอ ขยาย เน้นย้ำสินค้าหรือบริการที่ต้องการส่งเสริม
- การรวมกับสื่อภายนอกและกิจกรรมอื่น ๆ

ส่งเสริมการขายสินค้าและ/หรือบริการให้แก่ลูกค้าด้วยวาจา ต้องครอบคลุม

- ความซื่อสัตย์และความถูกต้องในการอธิบาย
- ความสอดคล้องกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวกับการขาย
- การใช้เทคนิคการตั้งคำถามและการฟังที่เหมาะสม
- การใช้คำพูด เพื่อบรรยายหรือให้รายละเอียด
- การนำเสนอให้เห็นถึงประโยชน์ที่ได้รับ
- การเปรียบเทียบระหว่างสินค้าและ/หรือบริการอื่น ๆ
- การให้ข้อเสนอแนะและคำแนะนำ
- การตอบสนองความต้องการของลูกค้า

การใช้ผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ อาจเกี่ยวข้องกับ

- การแสดงให้เห็น
- การเกี่ยวข้องกับลูกค้า
- การดูแลด้านความปลอดภัย ผ่านการสาธิต
- การปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กร
- การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

เข้าหาลูกค้า อาจครอบคลุม

- การระบุเวลาที่เหมาะสมของการเข้าหา
- การกล่าวคำต้อนรับลูกค้า
- การแจ้งชื่อและนำเสนอความช่วยเหลือต่อลูกค้า
- การระบุแนวทางการขายที่เหมาะสมกับสถานการณ์
- การสร้างความประทับใจ เพื่อกระตุ้นและ/หรือรักษาความสนใจของลูกค้า
- การตอบสนองต่อพฤติกรรมหรือการซื้อของลูกค้า ที่สังเกตเห็น

รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความจำเป็น ความต้องการ และความนิยมของลูกค้า อาจครอบคลุม

- ประยุกต์ใช้เทคนิคการตั้งคำถาม เพื่อประเมินแรงจูงใจในการซื้อของลูกค้า
- ใช้ทักษะการฟัง เพื่อประเมินความต้องการของลูกค้า
- ตีความและแปลความหมายภาษากายของลูกค้า
- เรียกลูกค้าด้วยชื่ออย่างเหมาะสม (หากเป็นไปได้)
- นำลูกค้าไปยังสินค้าที่ต้องการ

ทักษะการขาย อาจเกี่ยวข้องกับ

- จับคู่ความต้องการของลูกค้ากับสินค้าและบริการ
- สื่อสารเกี่ยวกับคุณลักษณะและประโยชน์ของสินค้าอย่างชัดเจนให้แก่ลูกค้า
- บรรยายวิธีการใช้สินค้าและ/หรือบริการ รวมทั้ง ข้อกำหนดด้านความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า
- ใช้บริการของผู้เชี่ยวชาญ เมื่อจำเป็น
- ตอบคำถามลูกค้า เกี่ยวกับสินค้าและบริการอย่างถูกต้องและซื่อสัตย์ หรือขอความช่วยเหลือจากผู้มีประสบการณ์

แก้ไขอุปสรรคที่ขัดขวางการขาย อาจเกี่ยวข้องกับ

- การยอมรับข้อโต้แย้งของลูกค้า
- การจำแนกประเภทข้อโต้แย้งในเรื่องราคา เวลา และคุณลักษณะของสินค้าและบริการ
- การเสนอทางเลือกตามนโยบายขององค์กร
- การประยุกต์ใช้ทักษะการแก้ปัญหา เพื่อเอาชนะอุปสรรคในการขาย
- การใช้กลยุทธ์ Feel-Felt-Found (“ดิฉันเข้าใจว่าคุณรู้สึก (Feel) อย่างไร.....”, “คนอื่นก็เคยรู้สึก (Felt) แบบเดียวกับคุณมาแล้ว.....”, “และในที่สุด...เขาก็พบว่า (Found).....”)

สร้างโอกาสในการขาย ต้องครอบคลุม

- รับรู้โอกาสในการเพิ่มการขาย
- แนะนำลูกค้าเกี่ยวกับของแถม/ของฟรี
- แสดงความสามารถในการเพิ่มยอดขาย กระตุ้นการขาย ด้วยเทคนิคการขาย โดยให้คำแนะนำ และกลยุทธ์ ABC เพื่อเพิ่มยอดขาย

- A = Antecedents (สิ่งกระตุ้น หรือ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นก่อนที่จะแสดงพฤติกรรม)
- B = Behaviors (พฤติกรรมหรือการแสดงออก)
- C = Consequences (ผลลัพธ์ หรือผลที่ตามมาหลังจากแสดงพฤติกรรมแล้ว)
- แสดงความสามารถในการเป็นผู้สร้างยอดขาย แทนการเป็นผู้รับคำสั่งซื้อ
- ทำตามนโยบายขององค์กร ที่เกี่ยวข้องกับการขาย

ปิดการขาย ต้องครอบคลุม

- ตรวจสอบ ระบุ และตอบสนองต่อสัญญาณซื้อของลูกค้า อย่างเหมาะสม
- กระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อโดยใช้คำพูดและภาษากายที่เหมาะสม และทันท่วงที
- แสดงความยินดีแก่ลูกค้าสำหรับทางเลือกที่ตัดสินใจ
- ขอบคุณลูกค้า
- สนับสนุนให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการในอนาคต

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ2.06.085
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะทำงานร่วมกันในสภาพแวดล้อมการบริหารงานทั่วไป
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการทำงานร่วมกันในสภาพแวดล้อมการบริหารงานทั่วไป ซึ่งเกี่ยวข้องกับการพัฒนาความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพในทีม การมีส่วนร่วมในงานของทีมที่ได้รับมอบหมาย การมีส่วนในการพัฒนาทีม

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) พ่อบครัว
7412 (ISCO-88:TH) พ่อครัวขนมปังอบ

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.06.085.01 พัฒนาความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพในทีม	1.1 พัฒนาและรักษาความสัมพันธ์กับสมาชิกภายในทีม และสนับสนุนประโยชน์ของการทำงานร่วมกันให้สอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร 1.2 รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อสนับสนุนความสัมพันธ์ของการทำงานภายในทีม 1.3 สื่อสารกับผู้อื่นอย่างสุภาพและเหมาะสม เคารพต่อความแตกต่างทางสังคมและวัฒนธรรมของสมาชิกแต่ละคนสอดคล้องตามข้อกำหนดขององค์กร 1.4 ใช้เทคนิคการสื่อสารที่เหมาะสม ในการถ่ายทอดข้อมูลที่กระชับและชัดเจน 1.5 ใช้ภาษาและน้ำเสียงที่เหมาะสมกับผู้รับสาร วัตถุประสงค์และสถานการณ์ ตามปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 1.6 ตระหนักและหาวิธีในประเด็นที่อาจนำไปสู่ความขัดแย้งกับสมาชิกในทีม หรือบุคคลที่เหมาะสม 1.7 ทำงานเอกสารให้สำเร็จ อย่างถูกต้องและในเวลาที่เหมาะสม	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.06.085.02 มีส่วนร่วมในงานของทีมที่ได้รับมอบหมาย	2.1 ระบุและตอบสนองต่อความรับผิดชอบภายในทีมให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร 2.2 ให้ความช่วยเหลือสมาชิกในทีมเพื่อให้แน่ใจว่างานสำเร็จตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมายและองค์กร 2.3 สื่อสารข้อมูลกับสมาชิกในทีมเพื่อให้งานเสร็จสมบูรณ์อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของงาน 2.4 ให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานตามความจำเป็นเพื่อให้การปฏิบัติงานในเสร็จสมบูรณ์ภายในระยะเวลาที่กำหนด 2.5 ตระหนักและรับรู้ถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมภายในทีม	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์
2.06.085.03 มีส่วนในการพัฒนาทีม	3.1 ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอกตามมาตรฐานนโยบายและขั้นตอนขององค์กร ภายในกรอบเวลาที่กำหนด 3.2 ให้ความสนใจและสนับสนุนให้สมาชิกในทีม รวมทั้งให้โอกาสในการพัฒนาวิชาชีพ 3.3 แสวงหาข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับงานทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อปรับปรุงผลิตภัณฑ์การให้บริการ รวมทั้ง กระบวนการต่าง ๆ เพื่อผลลัพธ์ที่ดีขึ้น 3.4 รักษามาตรฐานการปฏิบัติงานส่วนบุคคลเพื่อสนับสนุนการทำงานเป็นกลุ่มและความต้องการขององค์กร 3.5 ให้การสนับสนุนเชิงบวก ในกระบวนการวางแผนเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน 3.6 ใช้ทัศนคติและภาษาที่ไม่เลือกปฏิบัติ เมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าพนักงาน และฝ่ายบริหาร	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- สามารถในการนำหลักการสื่อสารมาปรับใช้ อย่างมีประสิทธิภาพ
- สามารถในการฟัง เทคนิคการตอบสนอง และเทคนิคการสร้างกลุ่ม เพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์ในกลุ่ม
- ความสามารถในการระบุความต้องการหรือความกังวลของผู้อื่น
- ความสามารถในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนหรือให้คำติชม ตามนโยบาย และขั้นตอนขององค์กร ที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขข้อร้องเรียนและความขัดแย้ง
- ความสามารถให้คำแนะนำ การปฏิบัติที่เหมาะสม อันเป็นผลมาจากข้อร้องเรียนหรือปัญหา
- ความสามารถในการสื่อสารกับบุคคลที่มีตำแหน่งและหน้าที่ ในระดับต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ
- ความสามารถในการตอบโต้ที่เหมาะสม ทั้งต่อหน้าและลายลักษณ์อักษร

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนหรือให้คำติชม ตามนโยบาย และขั้นตอนขององค์กร ที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขข้อร้องเรียนและความขัดแย้ง

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมผลงาน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมผลงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

สมาชิกภายในทีม อาจครอบคลุม

- กลุ่มของพนักงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้งานที่กำหนด หรือให้ทำงานร่วมกัน
- องค์กรโดยรวม
- พนักงานในแต่ละสาขา
- พนักงานแต่ละส่วนงาน

เป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร อาจครอบคลุม

- กำหนดเวลาในการรายงาน
- เป้าหมายด้านงบประมาณ
- การมีส่วนร่วมของทีมงาน
- เป้าหมายการเรียนรู้ของทีมและพนักงานแต่ละคน
- การพัฒนาวิชาชีพ

รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย อาจครอบคลุม

- การทำตามคำสั่งทางกฎหมาย
- ข้อกำหนดในการรักษาความลับและความเป็นส่วนตัว
- ความปลอดภัยและการดูแล ตามข้อกำหนดด้านชีวอนามัยและความปลอดภัย
- ข้อกำหนดและเงื่อนไขการทำงานของพนักงานแต่ละคน
- รับผิดชอบต่อการจัดสภาพแวดล้อมให้ปลอดภัย ปราศจากการเลือกปฏิบัติ และการล่วงละเมิดทางเพศ

เทคนิคการสื่อสาร อาจเกี่ยวข้องกับ

- การฟังอย่างมีความกระตือรือร้น
- การใช้คำถาม แบบปลายเปิดและปิด
- การพูดที่ชัดเจน
- การใช้ภาษาและน้ำเสียงที่เหมาะสม
- การให้ความสนใจ
- การรักษาระดับสายตา ในการสื่อสารแบบต่อหน้า
- การใช้วัจนภาษาที่เหมาะสมในการสื่อสารแบบต่อหน้า เช่น ภาษากาย การให้ความสนใจ บุคลิกภาพในการนำเสนอ

ความแตกต่างทางสังคมและวัฒนธรรม อาจจะแสดงออกทาง

- ภาษา
- การปฏิบัติและข้อสังเกตแบบดั้งเดิม
- ความเชื่อ ค่านิยม การปฏิบัติ
- อาหาร
- การแต่งกาย
- ศาสนาและพิธีกรรมทางศาสนา
- จารีตทางสังคม
- แบบแผนทางวัฒนธรรม
- แบบแผนทางเพศ/ลักษณะทางเพศ

ข้อกำหนดขององค์กร อาจเกี่ยวข้องกับ

- นโยบายกฎหมาย แนวทาง และความต้องการขององค์กร รวมทั้ง วิธีการและแนวทางปฏิบัติส่วนบุคคล
- เป้าหมาย วัตถุประสงค์ แผน ระบบ และกระบวนการขององค์กร
- กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ สถานการณ์และ/หรือการตอบสนอง
- สิทธิและความรับผิดชอบต่อนายจ้างและลูกจ้าง
- แผนของผลประกอบการและธุรกิจ
- นโยบายและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบทบาท รับผิดชอบต่อสังคม และการมอบอำนาจ
- มาตรฐานการบริการลูกค้า
- ตัวแปรทางทรัพยากร

ภาษาและน้ำเสียง อาจเกี่ยวข้องกับ

- การใช้ภาษาและน้ำเสียงที่ง่าย ชัดเจน ที่ผู้ฟังสามารถเข้าใจได้ง่าย
- การใช้ภาษาที่เหมาะสม เช่น ไม่ซ้ำ ไม่ตึงเกินไป ไม่เบาเกินไป ไม่ตะโกน และไม่โกรธ

ความขัดแย้ง อาจครอบคลุม

- ความขัดแย้งภายในกลุ่ม
- ความขัดแย้งระหว่างบุคคล
- ความขัดแย้งระหว่างผู้ร่วมงาน

บุคคลที่เหมาะสม อาจครอบคลุม

- หัวหน้างาน และผู้จัดการ
- เพื่อนร่วมงาน
- ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
- บุคคลากรภาครัฐ
- ลูกค้า

งานเอกสาร อาจครอบคลุม

- จดหมาย
- บันทึกข้อความ
- โทรสาร
- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์
- ใบเรียกเก็บเงินและใบสั่งซื้อ

คำสั่งที่ได้รับมอบหมาย อาจเกี่ยวข้องกับ

- คำสั่งของลูกค้า หัวหน้างาน หรือผู้บริหาร
- วัตถุประสงค์และกรอบเวลาที่ได้รับมอบหมาย
- งานและขั้นตอนการทำงาน
- ข้อกำหนดด้านทรัพยากรและอุปกรณ์
- ข้อกำหนดการรายงานและเอกสาร
- ข้อกำหนดในการสวมเสื้อผ้าและใช้อุปกรณ์เพื่อป้องกันอันตราย

ข้อกำหนดของกฎหมายและองค์กร จะต้องเกี่ยวข้องกับ

- กฎหมายที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น
- อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- โอกาสการจ้างงานที่เท่าเทียมกัน
- อุตสาหกรรมสัมพันธ์
- การต่อต้านการเลือกปฏิบัติและความหลากหลาย
- การออกใบอนุญาต
- การปฏิบัติทางการค้า
- ความเป็นส่วนตัว
- การรักษาความลับ
- ประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม
- การประกันคุณภาพและการรับรอง
- มาตรฐานในการปฏิบัติงาน
- รางวัลและข้อตกลงขององค์กร

สื่อสารข้อมูล อาจครอบคลุม

- การทำความเข้าใจวิธีการทำงานให้สำเร็จลุล่วง ขององค์กร
- การให้กำลังใจสมาชิกในทีม
- อันตรายที่อาจเกิด หรือการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- การรับทราบผลการดำเนินงานที่น่าพอใจ
- การรับทราบผลการดำเนินงานที่ไม่น่าพอใจ

ความช่วยเหลือ อาจเกี่ยวข้องกับ

- การสนับสนุน
- การอธิบาย การชี้แจง
- การแก้ปัญหา
- การให้กำลังใจ
- การให้ข้อเสนอแนะแก่สมาชิกทีมอื่น
- การปฏิบัติงานเพิ่มเติม ในกรณีจำเป็น

ความแตกต่างทางวัฒนธรรม อาจครอบคลุม

- รูปแบบการสื่อสาร
- ระดับความเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- พฤติกรรมแบบภาษากาย
- จริยธรรมในที่ทำงาน
- การแต่งกาย
- ภาระหน้าที่ในครอบครัว
- วันหยุด
- ความต้องการพิเศษ
- ปฏิสัมพันธ์ส่วนบุคคล

ลูกค้าภายใน อาจครอบคลุม

- เพื่อนร่วมงานในแผนกอื่น
- สมาชิกในทีม
- หัวหน้างานและผู้จัดการ

ลูกค้าภายนอก อาจครอบคลุม

- ผู้จำหน่าย
- บุคคลที่ซื้อสินค้าและบริการขององค์กร

มาตรฐาน นโยบายและขั้นตอนขององค์กร อาจครอบคลุม

- ขั้นตอนการร้องเรียน
- รูปแบบรายงานที่เป็นมาตรฐานขององค์กร
- รายละเอียดงาน
- จรรยาบรรณ
- ระบบ มาตรฐาน และแนวทางด้านคุณภาพ

โอกาสในการพัฒนาวิชาชีพ อาจครอบคลุม

- การสอนงาน การให้คำปรึกษา และ/หรือการกำกับดูแล
- โปรแกรมการเรียนรู้ ที่เป็นทางการและ/หรือไม่เป็นทางการ
- การฝึกอบรม ทั้งภายนอกและภายใน
- ประสบการณ์การทำงาน และโอกาสในการแลกเปลี่ยน
- การศึกษาส่วนบุคคล
- การวางแผนและการพัฒนาอาชีพ
- การประเมินผลการปฏิบัติงาน
- การประเมินทักษะในการทำงาน
- การประเมินผลและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ

ข้อเสนอแนะอย่างเป็นทางการ อาจครอบคลุม

- การประเมินแบบ 360 องศา
- แบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า
- การประเมินของกลุ่ม
- การตรวจสอบ/การประเมินผลการปฏิบัติงาน
- การประเมินผลการทำงาน

ข้อเสนอแนะอย่างไม่เป็นทางการ อาจครอบคลุม

- การทบทวนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
- การซักถามความเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับสินค้าและบริการ
- การหาโอกาสพูดคุยกับลูกค้า
- การสอนงานและการให้คำปรึกษา
- ค้นหาความคิดเห็นจากผู้อื่น
- คำติชมจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน หรือลูกค้า
- กลยุทธ์ด้านพฤติกรรมที่ส่งผลต่อกัน

ทัศนคติและภาษาที่ไม่เลือกปฏิบัติ อาจครอบคลุม

- ภาษาที่เกี่ยวข้องกับเชื้อชาติและชาติพันธุ์
- การไม่ตั้งข้อสันนิษฐาน เกี่ยวกับความสามารถทางกายภาพและสติปัญญา
- การใช้ภาษาที่ไม่เลือกปฏิบัติ ในการอธิบายลักษณะผู้พิการ
- การใช้ภาษาที่ไม่แบ่งแยกเพศ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ผู้ในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ2.10.013
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะอ่านและเข้าใจคำสั่งพื้นฐาน คำแนะนำ และแผนภาพ
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการอ่านและเข้าใจคำสั่งพื้นฐาน คำแนะนำ และแผนภาพ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเตรียมพร้อมเพื่อการทำงาน อ่านและแปลความหมายข้อมูลเกี่ยวกับงานประจำ ขั้นตอนหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ เข้าใจและตอบสนองต่อคำสั่งพื้นฐาน

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) พอคั่ว
- 7412 (ISCO-88:TH) พอคั่วขนมปังอบ

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.10.013.01 การเตรียมพร้อมเพื่อการปฏิบัติงาน	1.1 อ่านและตีความข้อกำหนดของงานจากลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร 1.2 อ่านและแปลความหมายของขั้นตอนต่าง ๆ 1.3 อ่านและแปลความหมายคำสั่งพื้นฐานและ/หรือแผนภาพ 1.4 อ่านและแปลความหมายของคำสั่งในการปฏิบัติงานเพื่อตรวจสอบข้อกำหนดของงาน	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.10.013.02 อ่านและแปลความหมายข้อมูลเกี่ยวกับงานประจำ ขั้นตอนหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ	2.1 ระบุแหล่งที่มาที่เกี่ยวข้องของข้อมูล /เอกสารเพื่อให้งานที่สามารถดำเนินการตามความต้องการขององค์กร 2.2 ระบุวัตถุประสงค์ของคำสั่ง ทิศทางและ /หรือแผนภาพสำหรับงานในแต่ละตำแหน่ง 2.3 ถามคำถามจากบุคคลที่เหมาะสมเพื่อที่จะได้รับข้อมูลเพิ่มเติม และ/ หรือเพื่อชี้แจงความเข้าใจ 2.4 อ่านและตีความรายละเอียดที่เกี่ยวข้องจากคำสั่งทิศทาง และ / หรือแผนภาพเพื่อการประยุกต์ใช้กับงานในตำแหน่งต่างๆ	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์
2.10.013.03 เข้าใจและตอบสนองต่อคำสั่งพื้นฐาน	3.1 ได้รับ ชี้แจง และประเมินข้อกำหนดของคำสั่งและ /หรือทิศทางที่สอดคล้องกับนโยบายและแนวทางขององค์กร 3.2 ถามคำถามและยืนยันคำสั่งของงานที่ได้รับมอบหมายและ/ หรือทิศทาง ในกรณีที่ไม่จำเป็น 3.3 ทำงานตามคำสั่งภายในระยะเวลาที่กำหนด 3.4 ได้รับผลตอบรับหลังจากที่คำสั่งและ /หรือทิศทางที่ได้รับการปฏิบัติตาม	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- สามารถในการบอกตำแหน่งที่ตั้ง อธิบายและปรับใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
- ความสามารถในการอธิบายระเบียบ กฎ นโยบาย ขั้นตอนและวิธีที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ทำงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้ในการอธิบายสัญลักษณ์ เครื่องหมายที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ทำงาน
- ความรู้ในการอธิบายระเบียบ กฎ นโยบาย ขั้นตอนและวิธีที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ทำงาน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมผลงาน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลงานหรือชิ้นงานที่ทำสำเร็จแล้ว
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมผลงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลงานหรือชิ้นงานที่ทำสำเร็จแล้ว
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

ข้อกำหนดของงาน อาจครอบคลุม

- ผลงาน
- หน้าที่
- รายงานความเกี่ยวข้อง

ลูกค้าภายในองค์กร อาจครอบคลุม

- เพื่อนร่วมงานจากแผนกอื่น ๆ
- สมาชิกในกลุ่ม

- หัวหน้างานและผู้จัดการ

ลูกค้าภายนอกองค์กร อาจครอบคลุม

- คู่ค้า
- บุคคลที่ซื้อสินค้าและบริการ

ขั้นตอน อาจครอบคลุม

- นโยบายการป้องกันอันตรายและขั้นตอน
- ขั้นตอนฉุกเฉิน อัคคีภัย และอุบัติเหตุ
- ขั้นตอนความปลอดภัยของบุคคล
- ขั้นตอนการใช้เสื้อผ้าและอุปกรณ์ป้องกันของบุคคล
- การให้ยานยนต์
- ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา
- ขั้นตอนการทำงานและคำสั่งที่เกี่ยวกับการทำงาน

คำสั่ง ทิศทางและ/หรือแผนภาพ อาจครอบคลุม

- คำสั่งเกี่ยวกับการทำงาน
- คำชี้แนะในการใช้อุปกรณ์ให้ปลอดภัย
- คำชี้แนะในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- แผนภาพแสดงขั้นตอนการทำงานอย่างปลอดภัย
- นโยบายและขั้นตอน
- คู่มือ

คำสั่งในการปฏิบัติงานเพื่อตรวจสอบข้อกำหนดของงาน อาจครอบคลุม

- วิธีการทำงาน
- วิธีการและขั้นตอน
- อุปกรณ์
- นโยบายและขั้นตอน
- คู่มือ

ข้อมูล/เอกสาร อาจครอบคลุม

- ขั้นตอนในสถานที่ทำงาน รายการที่ต้องทำและคำสั่ง
- การบ่งชี้หมายเลขสินค้าและบาร์โค้ด
- รายงาน บาร์โค้ด การบ่งชี้สินค้าและบรรจุภัณฑ์สินค้า
- ข้อกำหนดทางอุตสาหกรรม
- นโยบายในที่ทำงาน
- คำสั่งของคู่ค้าและลูกค้า
- ใบข้อมูลอุปกรณ์เพื่อความปลอดภัย
- ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง เช่น คู่มือมาตรฐานแห่งชาติและข้อกำหนดความปลอดภัยทางอุตสาหกรรม
- กฎระเบียบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- รางวัล ข้อตกลงในการลดราคา การจัดการอื่น ๆ ของอุตสาหกรรม

- ข้อกำหนดด้านมาตรฐานและการยอมรับ
- คุณภาพขั้นตอนการประกัน
- ขั้นตอนฉุกเฉิน

บุคคลที่เหมาะสม อาจครอบคลุม

- หัวหน้าและผู้จัดการ
- เพื่อนร่วมงาน
- ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์
- บุคคลสาธารณะ
- ลูกค้า

คำสั่งและ/หรือทิศทาง อาจครอบคลุม

- จดหมาย
- บันทึก
- โทรสาร
- อีเมล
- ใบเรียกเก็บเงินและใบสั่งซื้อ
- นโยบายและขั้นตอน
- คู่มือ

คำสั่งของงานที่ได้รับมอบหมายและ/หรือทิศทาง อาจครอบคลุม

- คำสั่งจากลูกค้า หัวหน้า ผู้จัดการและฝ่ายบริหาร
- วัตถุประสงค์และกำหนดเวลา
- การปฏิบัติงานและขั้นตอน
- ความต้องการในอุปกรณ์และทรัพยากร
- ความต้องการทางเอกสารและรายงาน
- ความต้องการเกี่ยวกับชุดและอุปกรณ์เพื่อการป้องกันสำหรับพนักงาน

ผลตอบรับ อาจครอบคลุม

- ผลตอบรับอย่างเป็นทางการ ได้แก่
- ผลการประเมินแบบ 360 องศา
- แบบสำรวจความพอใจของลูกค้า
- ผลการประเมินของกลุ่ม
- ผลการตรวจทาน/การประเมินการปฏิบัติงาน
- ผลการประเมินสถานที่ทำงาน

ผลตอบรับอย่างไม่เป็นทางการ ได้แก่

- ผลการตรวจทานเหตุการณ์ที่เกิดโดยบังเอิญ
- การซักถามความเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับสินค้าและบริการ
- โอกาสในการพูดคุยกับลูกค้า
- การสอนงาน
- การแสวงหาความคิดเห็นจากผู้อื่น

- ความคิดเห็นจากหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน หรือลูกค้า
- กลยุทธ์ในการสะท้อนพฤติกรรมส่วนตัว

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ2.10.070
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะโต้ตอบโดยใช้ภาษาอังกฤษ
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการโต้ตอบโดยใช้ภาษาอังกฤษ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการโต้ตอบต่อลูกค้าด้วยวาจาอย่างสุภาพ การโต้ตอบต่อคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรแบบง่าย ๆ การซักถามเมื่อสงสัยและสามารถปฏิบัติตามคำสั่งได้ การปฏิบัติตามขั้นตอนที่จำเป็นในหน้าที่

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

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)
2.10.070.01 โต้ตอบต่อลูกค้าด้วยวาจาอย่างสุภาพ	1.1 รับทราบและโต้ตอบในเชิงบวกกับชุดของคำสั่งในการปฏิบัติงาน 1.2 ใช้ภาษาที่ที่เหมาะสมเพื่อแสดงออกถึงความเข้าใจ 1.3 ตรวจสอบความเข้าใจด้วยการซักถาม	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์
2.10.070.02 โต้ตอบต่อคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรแบบง่าย ๆ	2.1 ตรวจสอบความเข้าใจของคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา 2.2 ขอให้ทวนคำสั่งหรือขอคำชี้แจงเกี่ยวกับคำสั่ง 2.3 วาดผังงานทั้งหมดหรือแผนภาพเพื่อยืนยันความเข้าใจในคำสั่ง	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์
2.10.070.03 ซักถามเมื่อสงสัยและสามารถปฏิบัติตามคำสั่งได้	3.1 ระบุปัญหาที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามชุดคำสั่งให้สำเร็จลุล่วง 3.2 แสวงหาและเสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น 3.3 ตรวจสอบความเข้าใจของคำสั่งฉุกเฉิน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.10.070.04 ปฏิบัติตามขั้นตอนที่จำเป็นในหน้าที่	4.1 แสดงให้เห็นถึงความเข้าใจในคำสั่งโดยการดำเนินงานตามปกติ 4.2 อธิบายข้อบกพร่องในขั้นตอนการปฏิบัติงานตามปกติ 4.3 พุดคุยหาแนวทางในการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานตามปกติ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

- (ก) ความต้องการด้านทักษะ
- ความสามารถในการยืนยันความเข้าใจด้วยวาจา ต่อชุดคำสั่งในการปฏิบัติงาน ที่เป็นภาษาอังกฤษ
 - ความสามารถในการแสดงความเข้าใจต่อคำสั่ง โดยการดำเนินงานที่เป็นกิจวัตร
 - ความสามารถในการดำเนินตามชุดของคำสั่ง ภายใต้กรอบของเวลา
 - ความสามารถในการถาม เพื่อแสดงความเข้าใจต่อชุดของคำสั่ง
 - ความสามารถในการถาม เพื่ออธิบายชุดของคำสั่ง
 - ความสามารถในการระบุปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น ในการทำตามชุดของคำสั่ง
 - ความสามารถในการเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค
 - ความสามารถในการอธิบายขั้นตอนการทำงานที่เป็นกิจวัตร
- (ข) ความต้องการด้านความรู้
- N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

ชุดของคำสั่งในการปฏิบัติงาน อาจเป็นวาจาหรือลายลักษณ์อักษร อาจครอบคลุม

- ลำดับเวลา ในการอธิบายคำสั่ง เกี่ยวกับสิ่งที่ต้องทำให้สำเร็จ
- พิกัดที่อธิบายตำแหน่งสำหรับวางหรือเก็บสิ่งของ
- ระยะเวลาที่ใช้ในการทำหน้าที่ต่างๆ
- นโยบายและคำสั่งที่เป็นขั้นตอน เช่น ขั้นตอนการรักษาความปลอดภัย หรือนโยบายการรับมือกับคำร้องเรียนจากลูกค้า
- คำสั่งทางเลือกในกรณีฉุกเฉินอื่นๆ ที่อาจเกิดขึ้น เนื่องจากปัญหาที่พบ ระหว่างการทำตามชุดของคำสั่ง

ภาษากายที่เหมาะสมเพื่อแสดงออกถึงความเข้าใจ อาจครอบคลุม

- การพยักหน้า
- การเลือกอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ถูกต้อง ในการปฏิบัติงาน

วิธีการซักถามเพื่อยืนยันความเข้าใจ อาจครอบคลุมคำถามแบบปลายเปิด เช่น

- “So I print out the address labels first, then what do I do?”
- “Should I send the brochures to all the travel agents listed here?”
- “So you want me to store the fruit in the fridge. Is that right?”

วิธีการยืนยันความเข้าใจ อาจครอบคลุมประโยค เช่น

- “Yes, I can do that”
- “Okay, I’ll do that straight away”
- “Fine, I understand. I’ll have that ready for you by tomorrow afternoon”
- “Sure, I’ll start on that now”
- การตอบคำถามด้วยประโยคแบบปิด เช่น “Yes” หรือ “No”

คำสั่งฉุกเฉิน อาจครอบคลุมการใช้ประโยคแบบมีเงื่อนไข เช่น

- “If happens, then you should”
- “If that doesn’t work try”
- “When happens, then you must”

พูดคุยนวนทางในการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นกิจวัตร อาจครอบคลุม

- การใช้คำแสดงลำดับเวลา เช่น ในตอนแรก จากนั้น
- การใช้คำวิเศษณ์ เช่น เป็นประจำ บางครั้ง บ่อยครั้ง ในบางโอกาส

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ2.10.109
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานทั่วไป
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานทั่วไป ซึ่งเกี่ยวข้องกับการร่วมสนทนาในหัวข้อที่คุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงานได้ การตอบสนองต่อคำสั่งหรือคำร้องขอพื้นฐานได้ การทำการร้องของ่าย ๆ ได้ การอธิบายขั้นตอนการทำงานที่ทำเป็นประจำได้ การแสดงความชอบ ไม่ชอบ และความพึงพอใจได้ การระบุการแสดงออกในรูปแบบต่าง ๆ ด้วยภาษาอังกฤษได้

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) พอคั่ว
- 7412 (ISCO-88:TH) พอคั่วขนมปังอบ
- 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)
2.10.109.01 ร่วมสนทนาในหัวข้อที่คุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงานได้	1.1 ใช้ประโยคและตอบได้อย่างเหมาะสมต่อประเด็นที่เปิดให้แสดงความคิดเห็น 1.2 แสดงความคิดเห็นในหัวข้อที่คุ้นเคยได้ 1.3 เล่าเรื่องราวเกี่ยวกับเหตุการณ์ในอดีตได้ 1.4 ให้ข้อคิดเห็นที่เหมาะสมในการปิดท้ายการสนทนา	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์
2.10.109.02 ตอบสนองต่อคำสั่งหรือคำร้องขอพื้นฐานได้	2.1 ยืนยันความเข้าใจต่อคำสั่งหรือคำร้องขอของหัวหน้างานได้ 2.2 ขอให้พูดซ้ำหรือชี้แจง คำสั่งหรือคำร้องขอต่าง ๆ ได้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์
2.10.109.03 ทำการร้องของ่าย ๆ ได้	3.1 ใช้รูปแบบประโยคที่สุภาพในการร้องขอแบบง่าย ๆ ได้ 3.2 แสดงความขอบคุณบุคคลที่ให้การตอบสนองต่อการร้องขอของคุณได้ 3.3 แสดงความขอบคุณต่อบุคคลที่ไม่สามารถให้การตอบสนองต่อการร้องขอของคุณได้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.10.109.04 อธิบายขั้นตอนการทำงานที่ทำเป็นประจำได้	4.1 อธิบายลำดับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นประจำในการทำงานปกติได้ 4.2 อธิบายข้อบกพร่องต่าง ๆ ของขั้นตอนการทำงานที่ทำเป็นประจำได้ 4.3 ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ทำเป็นประจำได้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์
2.10.109.05 แสดงความชอบ ไม่ชอบ และความพึงพอใจได้	5.1 พูดคุยเกี่ยวกับเรื่องที่ชอบและไม่ชอบในหัวข้อที่คุ้นเคยหรือสถานการณ์ที่คุ้นเคยได้ 5.2 อภิปรายเกี่ยวกับความพึงพอใจพร้อมให้เหตุผลได้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์
2.10.109.06 ระบุการแสดงออกรูปแบบต่าง ๆ ด้วยภาษาอังกฤษได้	6.1 สร้างประโยคที่เป็นทางการได้ 6.2 ระบุตัวชี้วัดของการแสดงออกที่ไม่เป็นทางการในภาษาอังกฤษได้ 6.3 บอกความแตกต่างระหว่างคำถาม ปลายเปิด และ ปลายปิด ได้	การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการแยกแยะความแตกต่างของภาษาอังกฤษที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- ความสามารถในการเริ่มต้นการสนทนา
- ความสามารถในการตอบการสนทนา
- ความสามารถในการให้การสนทนาในหัวข้อที่คุ้นเคย
- ความสามารถในการพูดคุยเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่ผ่านมาโดยเรียงลำดับได้ถูกต้อง
- ความสามารถในการปิดการสนทนาอย่างสุภาพ
- ความสามารถในการถามคำถามที่เกี่ยวข้องกับการชี้แจงและขอคำแนะนำ
- ความสามารถในการร้องขอแบบสุภาพ
- ความสามารถในการอธิบายขั้นตอนการทำงานประจำ
- ความสามารถในการให้คำแนะนำ
- ความสามารถในการหารือเกี่ยวกับการชอบไม่ชอบ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

ไม่มี

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การจำลองสถานการณ์ และบทบาทสมมติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- ประเด็นที่เปิดให้แสดงความคิดเห็น อาจครอบคลุม
 - How are you?
 - How did your shift go?
 - Is there anything I need to know?
 - You should be aware...

หัวข้อที่คุ้นเคย อาจครอบคลุม

- การบอกทิศทาง
- การให้คำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่
- การให้คำแนะนำเกี่ยวกับความต้องการพิเศษของลูกค้า
- การให้ข้อมูลต่าง ๆ
- การร้องเรียนของลูกค้าเพื่อเสนอแนะข้อบกพร่อง

ข้อคิดเห็นที่เหมาะสมในการปิดท้ายการสนทนา อาจครอบคลุม

- I hope you enjoy your stay/tour
- Goodbye and I hope we see you again soon
- Thank you for staying at...; Please enjoy your tour

ยืนยันความเข้าใจต่อคำสั่งหรือคำร้องขอของหัวหน้างาน อาจครอบคลุม

- So you want me to ...?
- I understand you would like me to ...

ขอให้พูดซ้ำหรือชี้แจง อาจครอบคลุม

- การขอให้พูดซ้ำ เช่น
 - Would you mind saying that again?
 - Sorry I didn't catch that
 - Sorry I missed that
 - Can you go over that again? Can you say that again please?
- การขอให้ชี้แจง เช่น
 - What should I do when I finish that?
 - You would like me to swap shifts with you?

ลำดับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น อาจครอบคลุม

- ครั้งแรก (First)
- แล้ว (Then)
- หลังจากนั้น (After that)
- ต่อไป (Next)
- ในตอนท้าย (At the end)
- ในที่สุด (Finally)

ข้อยกเว้นต่าง ๆ อาจครอบคลุม

- Sometimes ... happens.
- Occasionally, I ...
- When ... happens, I usually ...but this doesn't happen very often.

ให้ข้อเสนอแนะ อาจครอบคลุม

- Why don't I check that for you?
- I think it would be a good idea if ...
- How about ... ?
- Let's ...
- I think it would be a good idea if you ...

ประโยคที่เป็นทางการ อาจครอบคลุม

- ภาษาเขียนหรือภาษาพูดที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์และใช้กริยาคำแสดงเวลา(Tense) อย่างถูกต้องในประโยคหรือย่อหน้า
- ประโยคที่ใช้คำกริยาช่วย เช่น “would” “could”

การแสดงออกที่ไม่เป็นทางการ อาจครอบคลุม

- ภาษาเขียนหรือภาษาพูดที่อาจไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ และ/หรืออาจประกอบด้วยภาษาปาก หรือคำอุทาน หรือคำสแลง

- คำถาม ‘ปลายเปิด’ อาจครอบคลุม
 - คำถามที่ต้องการคำตอบแบบเต็มประโยค เช่น “Where would you like to go?”

คำถาม ‘ปลายปิด’ อาจครอบคลุม

- คำถามที่บังคับให้เลือกคำตอบใดคำตอบหนึ่ง เช่น คำตอบที่เป็น “yes” หรือ “no”

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ผู้ในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ2.10.110
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะทำตามคำสั่งที่เป็นภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการทำตามคำสั่งที่เป็นภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการตอบสนองต่อคำสั่งทางวาจาที่เป็นภาษาอังกฤษ การตอบสนองต่อคำสั่งพื้นฐานที่เขียนเป็นภาษาอังกฤษ การตั้งข้อสงสัยหรือแสดงออกถึงข้อสงสัยก่อนดำเนินการตามคำสั่ง การปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานปกติ

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) พอคั่ว
- 7412 (ISCO-88:TH) พอคั่วขนมปังอบ

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.10.110.01 ตอบสนองอย่างสุภาพต่อชุดคำสั่งทางวาจา	1.1รับรู้และตอบสนองต่อชุดคำสั่งที่ได้รับภายในสถานที่ทำงานอย่างสุภาพ 1.2ใช้ภาษาที่เหมาะสมเพื่อแสดงออกถึงความเข้าใจ 1.3ถามคำถามเพื่อยืนยันความเข้าใจ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์
2.10.110.02 ได้ตอบสนองชุดคำสั่งด้วยการเขียนแบบง่าย ๆ	2.1ยืนยันความเข้าใจในคำสั่งของผู้บังคับบัญชา 2.2ร้องขอให้ทวนหรืออธิบายคำสั่งหรือคำร้องขอ 2.3ทำแผนผังหรือแผนภาพเพื่อยืนยันความเข้าใจในคำสั่ง	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์
2.10.110.03 แสดงความสงสัยที่มีต่อการทำตามคำสั่งให้สำเร็จ	3.1ระบุประเด็นปัญหาที่ทำให้ไม่สามารถทำตามคำสั่งได้ 3.2ค้นหาและเสนอวิธีการแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น 3.3ยืนยันความเข้าใจในคำสั่งสำรองในกรณีฉุกเฉิน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.10.110.04 ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานตามปกติ	4.1 แสดงให้เห็นถึงความเข้าใจในชุดคำสั่งผ่านการปฏิบัติงานตามปกติ 4.2 อธิบายข้อบกพร่องในการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานตามปกติ 4.3 อภิปรายเพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขแนวทางในการปฏิบัติงานตามปกติ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

- (ก) ความต้องการด้านทักษะ
- ความสามารถในการยืนยันความเข้าใจคำสั่งภาษาอังกฤษด้วยวาจา
 - ความสามารถในการแสดงให้เห็นถึงความเข้าใจในคำแนะนำด้วยภาษาอังกฤษ
 - ความสามารถในการดำเนินการตามคำสั่งภายในระยะเวลาที่กำหนด
 - ความสามารถในการถามคำถามภาษาอังกฤษ
 - ความสามารถในการถามคำถามเพื่อชี้แจงชุดคำสั่ง
 - ความสามารถในการระบุปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น
 - ความสามารถในการที่จะนำเสนอหนทางในการแก้ปัญหาหรืออุปสรรคได้
 - ความสามารถในการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานตามปกติ

(ข) ความต้องการด้านความรู้
ไม่มี

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมผลงาน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การจำลองสถานการณ์ และบทบาทสมมติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

ชุดคำสั่งที่ได้รับในสถานที่ทำงาน อาจครอบคลุม

- การอธิบายสิ่งที่ต้องทำตามลำดับของเวลา
- พื้นที่สำหรับการวางหรือเก็บสิ่งของ
- ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
- นโยบายและคำแนะนำที่เป็นขั้นตอน เช่น ขั้นตอนในการรักษาความปลอดภัย หรือนโยบายในการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า
- สถานการณ์ฉุกเฉินที่ต้องใช้คำสั่งสำรองเพื่อติดตามปัญหาที่ควรจะมีระหว่างปฏิบัติตามชุดคำสั่ง

ภาษากายที่เหมาะสมเพื่อแสดงออกถึงความเข้าใจ อาจครอบคลุม

- การพยักหน้า หรือพยักหัว
- การเลือกอุปกรณ์หรือภาชนะที่จะใช้งานได้อย่างถูกต้อง

ถามคำถามเพื่อยืนยันความเข้าใจ อาจครอบคลุมการใช้ประโยคภาษาอังกฤษซึ่งเป็น “คำถามปลายเปิด” เช่น

- “So I print out the address labels first, then what do I do?”
- “Should I send the brochures to all the travel agents listed here?”
- “So you want me to store the fruit in the fridge. Is that right?”

ยืนยันความเข้าใจ อาจครอบคลุมการใช้ประโยคภาษาอังกฤษ เช่น

- “Yes, I can do that”
- “Okay, I’ll do that straight away”
- “Fine, I understand. I’ll have that ready for you by tomorrow afternoon”
- “Sure, I’ll start on that now”
- การโต้ตอบคำถามด้วย “ประโยคปลายปิด” เช่น “Yes” หรือ “No”

คำสั่งสำรองในกรณีฉุกเฉิน อาจครอบคลุมการใช้ประโยคภาษาอังกฤษแบบมีเงื่อนไข เช่น

- “If happens, then you should”
- “If that doesn’t work try”
- “When happens, then you must”

ปรับปรุงแก้ไขแนวทางในการปฏิบัติงานตามปกติ อาจครอบคลุม

- การใช้คำสั่งแสดงลำดับของเวลา เช่น ในตอนแรก จากนั้น
- การใช้คำวิเศษณ์ เช่น มักจะ บางครั้ง บ่อยครั้ง เป็นครั้งคราว

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. utschakrrmrmwm/gllmashpwm (lam)

N/A

18. ralyshydrkbrwnkrlawwllpramln (Assessment Description and Procedure)

krbrwnkrlawwllpramlnhtuinkumwokrpramln

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ2.10.111
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะสร้างบทสนทนาเพื่อพัฒนาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการสนทนาเพื่อพัฒนาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ซึ่งเกี่ยวข้องกับการพบและทักทายลูกค้าผู้เข้าพัก การตอบสนองต่อคำถามหรือความต้องการของลูกค้า การมีส่วนร่วมในการสนทนาสั้น ๆ หรือแบบไม่เป็นทางการกับลูกค้า

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) พอคั่ว
- 7412 (ISCO-88:TH) พอคั่วขนมปังอบ

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.10.111.01 พบและทักทายลูกค้าผู้เข้าพัก	1.1 กล่าวทักทายต้อนรับลูกค้าได้อย่างเหมาะสม 1.2 แนะนำตนเองและพนักงานคนอื่น 1.3 ถามคำถามเพื่อมีส่วนร่วม与客户	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์
2.10.111.02 ตอบสนองต่อคำถามหรือคำร้องขอของลูกค้า	2.1 ตอบคำถามอย่างชัดเจนและตรงไปตรงมา 2.2 ร้องขอให้ทวนหรืออธิบายคำถามหรือคำร้องขอของลูกค้า 2.3 เสนอที่จะทำตามคำร้องขอของลูกค้าในเวลาที่เหมาะสม 2.4 อธิบายและกล่าวคำขอภัยในกรณีที่ไม่สามารถตอบคำถามหรือทำตามคำร้องขอได้ 2.5 เสนอที่จะมองหาความช่วยเหลือจากแหล่งอื่นให้ลูกค้าในกรณีที่ไม่สามารถตอบคำถามหรือทำตามคำร้องขอของลูกค้าได้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์
2.10.111.03 มีส่วนร่วมในการสนทนาสั้น ๆ หรือแบบไม่เป็นทางการกับลูกค้า	3.1 สนทนาด้วยหัวข้อที่เหมาะสม 3.2 แสดงเทคนิคการผลัดจังหวะในการสนทนากับลูกค้า 3.3 แสดงความสนใจต่อสิ่งที่ผู้พูดกล่าว 3.4 ขัดจังหวะการสนทนาอย่างสุภาพ 3.5 ปิดการสนทนาอย่างสุภาพ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการพบปะและทักทายลูกค้าผู้เข้าพัก
- ความสามารถในการแนะนำตนเองและพนักงานคนอื่น
- ความสามารถในการเริ่มต้นและปิดการสนทนาได้อย่างเป็นธรรมชาติ
- ความสามารถในการถามคำถามเพื่อให้เกิดการสนทนาต่อไป
- ความสามารถในการตอบสนองต่อคำถามและคำร้องขอของลูกค้าผู้เข้าพัก

(ข) ความต้องการด้านความรู้

ไม่มี

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมผลงาน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลการจำลองสถานการณ์ และบทบาทสมมติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การจำลองสถานการณ์ และบทบาทสมมติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- พบและทักทายลูกค้าผู้เข้าพัก อาจครอบคลุม
 - การพบปะลูกค้าผู้เข้าพักด้วยใบหน้าที่เป็นมิตร พร้อมรอยยิ้ม
 - การใช้น้ำเสียงที่เป็นมิตร “ยินดีต้อนรับสู่ ...”
 - การแนะนำตนเองโดยย่อ “ผม/ดิฉันชื่อ ...” และ “ผม/ดิฉันได้ทำงานที่นี่มาเป็นเวลา ... แล้ว”
 - การทำให้ลูกค้าผู้เข้าพักรับรู้ถึงความยินดียิ่งอย่างแท้จริงที่ได้พบ และความพร้อมที่จะช่วยเหลือ
 - การสร้างความประทับใจแรกโดยภาพลักษณ์ที่สะอาด เรียบร้อย และตรงต่อเวลา

ตอบสนองต่อคำถามหรือคำร้องขอของลูกค้า อาจครอบคลุม

- การให้คำแนะนำ
- การให้ข้อเสนอแนะ
- การสอบถาม
- การบอกทิศทาง
- การแจ้งวิธีการ
- การอธิบาย
- การแสดงความคิดเห็น
- การเห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างสุภาพ
- การกล่าวขอโทษ
- การสัญญาที่จะติดตามคำร้องขอ
- การให้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง

การสนทนาสั้น ๆ หรือแบบไม่เป็นทางการกับลูกค้า อาจครอบคลุม

- เหตุการณ์การทำงานร่วมกัน
- การขยายความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่คาดเดาไม่ได้
- การสนทนาตามบริบทต่าง ๆ

หัวข้อที่เหมาะสม หมายถึง

- การแสดงความคิดเห็นในหัวข้อที่ไม่ก่อให้เกิดการเข้าใจผิดและหลีกเลี่ยงหัวข้อต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดการพิพาท หรือเป็นหัวข้อที่จะส่อไปในทางผิดกฎหมาย

เทคนิคการปลัดจังหวะในการสนทนา อาจครอบคลุม

- การเริ่มต้นบทสนทนาด้วยการเลือกหัวข้อที่เหมาะสมเพื่อให้ตรงกับบริบท เช่น “การเดินทางเป็นอย่างไรบ้างครับ/คะ” “นี่เป็นครั้งแรกของคุณที่มา ... หรือไม่ครับ/คะ”
- การมอบจังหวะในการสนทนาแก่ผู้ฟังโดยการหยุด ลดความเร็ว ลดระดับโทนเสียง เลื่อนตาขึ้น หรือตั้งคำถาม
- การรักษาจังหวะในการสนทนาโดยการพูดให้เร็วขึ้น ไม่หยุด หรือใช้โทนเสียงที่สูงขึ้น
- การรับจังหวะในการสนทนาโดยการเริ่มสนทนาในช่วงที่หยุดพูด คาบเกี่ยวเล็กน้อยในช่วงที่ผู้พูดกำลังจะพูดจบ ใช้โทนเสียงที่สูงขึ้น หรือพูดให้เร็วขึ้น
- การใช้สำนวนเช่น “อีกอย่างหนึ่ง ... ก่อนที่ผม/ดิฉันจะลืม ...” “นั่นทำให้ผม/ดิฉันนึกถึง ...” “อีกประการหนึ่ง ...”

แสดงความสนใจ อาจครอบคลุม

- การแสดงความสนใจในสิ่งที่ผู้อื่นพูด
- การตอบสนองต่อสิ่งที่ผู้อื่นพูดอย่างเหมาะสม “จริงสิครับ/คะ! นั่นเป็นสิ่งที่น่าสนใจนะครับ/คะ” “ใช่ครับ/คะ! ผม/ดิฉันเห็นด้วยอย่างยิ่ง”

ขัดจังหวะ อาจครอบคลุม

- การใช้วิธีการขัดจังหวะอย่างสุภาพเมื่อเทคนิคการปลัดจังหวะในการสนทนาไม่สัมฤทธิ์ผล เช่น “ขออภัยที่ขัดจังหวะนะครับ/คะ” “แต่ ... ขอโทษที่ขัดจังหวะนะครับ/คะ” “แต่ ... ผม/ดิฉันเพียงต้องบอกว่า ...”
- การรู้วิธีการปิดการสนทนาอย่างสุภาพ
- การรับรู้ถึงการให้จังหวะในการพูดของผู้อื่น

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ2.10.117
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะเขียนข้อความสั้น ๆ เป็นภาษาอังกฤษ
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวข้องกับเขียนข้อความสั้น ๆ เป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสามารถในการจดบันทึกข้อความที่ได้ฟังมา การเขียนข้อความสั่งการสั้น ๆ การเขียนข้อความสั้นเพื่อแสดงความขอบคุณ การขอโทษ และอธิบายเหตุผล

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) พ่อบครัว
7412 (ISCO-88:TH) พ่อบครัวขนมปังอบ

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

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.10.117.01 สามารถจดบันทึกข้อความที่ได้ฟังมา	1.1 เขียนข้อความที่กระชับ ชัดเจนจากสิ่งที่ได้ฟัง 1.2 เขียนด้วยลายมือที่ชัดเจน อ่านได้ 1.3 ใส่ข้อมูลที่จำเป็นให้ครบถ้วน 1.4 ระมัดระวังการใช้คำย่อที่ไม่ทำให้ผู้อ่านเกิดความสับสน ไม่เข้าใจ 1.5 สะกดชื่อและที่อยู่อย่างถูกต้อง	ข้อสอบข้อเขียน การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน
2.10.117.02 เขียนข้อความสั่งการสั้น ๆ	2.1 วางโครงสร้างการเขียนตามลำดับขั้นตอนการสั่งงาน 2.2 ใช้ความระมัดระวังเพื่อให้คำสั่งมีความชัดเจนและไม่ก่อให้เกิด ความสับสน 2.3 ใช้ภาษาที่สุภาพ	ข้อสอบข้อเขียน การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน
2.10.117.03 เขียนข้อความสั้นเพื่อแสดงความขอบคุณ การขอโทษ และอธิบายเหตุผล	3.1 ใช้คำขอบคุณและขอโทษอย่างเหมาะสมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ ที่ดีในการปฏิบัติงาน 3.2 เขียนข้อความสั้น ๆ เพื่ออธิบายเหตุผลของการไม่มาปฏิบัติงานชั่วคราว 3.3 ใช้คำขึ้นต้นและคำลงท้ายอย่างเหมาะสม 3.4 ใช้คำศัพท์และไวยากรณ์อย่างถูกต้อง	ข้อสอบข้อเขียน การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่ย้ําเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้อการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้อการด้านทักษะ

- ความสามารถในการเขียนข้อความที่ชัดเจน กระชับ สุภาพ อ่อนน้อม
- ความสามารถในการเขียนด้วยลายมือที่อ่านง่าย
- ความสามารถในการสรุปและบรรจุประเด็นสำคัญไว้ในข้อความสั้น
- ความสามารถในการเขียนข้อความสั่งการสั้น ๆ
- ความสามารถในการเขียนถ้อยคำขอขอบคุณสั้น ๆ
- ความสามารถในการเขียนถ้อยคำขอโทษสั้น ๆ
- ความสามารถในการเขียนอธิบายเกี่ยวกับการฝึกปฏิบัติงานชั่วคราว

(ข) ความต้อการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์ สามารถสะกดได้อย่างถูกต้อง
- ความรู้เกี่ยวกับไวยากรณ์ การใช้คำกริยาแสดงเวลา (Tense)

14. หลักฐานที่ต้อการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้อการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมนกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้อการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน้ํางานจริง
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การสังเกตการณ์ ณ หน้ํางานจริง
- พิจารณาเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต้อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- ข้อความที่กระชับ ชัดเจน หมายถึง
 - การสื่อถึงแก่นสาระของคำร้องขอหรือข้อความของผู้พูด
 - การสรุปโดยสังเขป
 - การถ่ายทอดคำที่เป็นภาษาพูดเป็นข้อความสรุปโดยสังเขป เช่น “I’m ringing because I was wondering if Tom would be free to have lunch on Monday” ควรเขียนเป็น Please ring Frank re lunch on Monday

- ข้อมูลที่จำเป็น อาจครอบคลุม
 - ชื่อของผู้พูดหรือผู้โทร
 - วันที่และเวลาในการโทร
 - สิ่งที่ต้องการให้ดำเนินการ
 - ระดับความจำเป็นเร่งด่วน
- ลำดับขั้นตอนการสั่งงาน อาจครอบคลุม
 - การวางลำดับขั้นของการปฏิบัติที่ต้องการให้ดำเนินการ
 - การเรียงลำดับกิจกรรมแรก จนถึงกิจกรรมสุดท้ายอย่างสมเหตุสมผล
- มีความชัดเจน และไม่ก่อให้เกิดความสับสน อาจครอบคลุม
 - การขึ้นต้นประโยคใหม่ทุกครั้งสำหรับแต่ละคำสั่งการ
 - การใช้คำที่บ่งบอกลำดับ เพื่อแสดงถึงขั้นตอนของสิ่งที่ต้องดำเนินการ
 - การใช้ประโยคคำสั่ง และใช้รูปประโยคที่ประธานของประโยคเป็นผู้กระทำการนั้นโดยตรง (Active Voice)
 - การใช้คำศัพท์อย่างง่าย
 - การหลีกเลี่ยงคำศัพท์ที่ไม่เหมาะสม และอาจก่อให้เกิดความสับสนแก่ผู้ฟังหรือผู้อ่านได้
- ภาษาที่สุภาพ ในภาษาอังกฤษ หมายถึง
 - การกล่าวคำแสดงความขอบคุณและขออภัยด้วยคำว่า please และ thank you อย่างเหมาะสม
 - การหลีกเลี่ยงการใช้ตัวอักษรพิมพ์ใหญ่ (Capital Letters) ในอีเมลที่อาจสื่อเป็นการตะคอก เช่น ใช้ Please call me ไม่ควรใช้ CALL ME
- ข้อความที่เป็นการขอโทษ อาจประกอบด้วยเหตุที่ครอบคลุม
 - I'm very sorry I won't be able to attend the staff meeting tomorrow as I have a doctor's appointment I can't change.
 - Thank you for covering my shift and I really appreciated it as unexpectedly, I had to take my father to the hospital.
- การไม่มาปฏิบัติงานชั่วคราว หมายถึงการเขียนข้อความอธิบายสั้น ๆ ข้อความสั้น อาจครอบคลุม
 - I have gone to the bank, will be back by 4 PM.
 - I have gone home because I am not feeling well.
- ใช้คำขึ้นต้นและคำลงท้ายอย่างเหมาะสม ขึ้นอยู่กับระดับความสัมพันธ์ของบุคคลที่ได้รับข้อความ อาจครอบคลุม
 - การใช้คำทักทายที่เป็นทางการมากขึ้นในกรณีการฝากข้อความไปยังบุคคลที่เราไม่รู้จักดีนัก
 - การใช้คำทักทายที่เป็นทางการลดลงในกรณีของเพื่อนหรือเพื่อนร่วมงานที่มีความใกล้ชิด

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ผู้ในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ2.15.056
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะพัฒนาและรักษาสื่อมูลความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องดื่ม
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการพัฒนาและรักษาสื่อมูลความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดหาข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องดื่ม การให้ความรู้ลูกค้า เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องดื่ม

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่มี

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

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.15.056.01 จัดหาข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องดื่ม	1.1ศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องดื่ม 1.2ระบุข้อมูลที่จำเป็นต้องทราบ เพื่อให้บรรลุความรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่ 1.3พัฒนาและจัดเก็บข้อมูลความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ 1.4จำแนกลักษณะเด่นของอาหารและเครื่องดื่มประเภทต่าง ๆ เพื่อดึงดูดลูกค้าเป้าหมาย	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์
2.15.056.02 ให้ความรู้ลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องดื่ม	2.1 ให้คำแนะนำเกี่ยวกับประเภทอาหารและเครื่องดื่ม ตามความเหมาะสม 2.2 ให้ความช่วยเหลือลูกค้า ในการเลือกรายการอาหารและเครื่องดื่ม 2.3 ตอบคำถามลูกค้า เกี่ยวกับรายการอาหารและเครื่องดื่มด้วยความสุภาพและ น่าเชื่อถือ 2.4 ให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายการอาหารและเครื่องดื่มโดยคำนี งถึงข้อกำหนดด้านวัฒนธรรมอาหารของลูกค้า	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

ไม่มี

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับลักษณะอาหารที่เหมาะสมกับประเภทของสถานประกอบการ
- ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างตามประเภทอาหาร
- ความรู้เกี่ยวกับการจัดรายการอาหารให้สัมพันธ์กับประเภทเครื่องดื่ม
- ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมและอาหาร
- ความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดด้านโภชนาการ รวมทั้ง การจัดอาหารสำหรับผู้ที่เป็นโรคภูมิแพ้และแพ้อาหาร

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมผลงาน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมผลงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- ข้อมูล อาจครอบคลุมแหล่งที่มา
- นิตยสารและหนังสือพิมพ์
- หนังสืออ้างอิงหมวดอาหารและเครื่องดื่ม

- สูตรอาหารและรายการอาหาร
- อินเทอร์เน็ต
- กิจกรรมส่งเสริมการขาย
- งานจัดแสดง งานนิทรรศการ งานเทศกาลอาหารและเครื่องดื่ม
- การสาธิตทำอาหาร
- พนักงานขาย
- ลูกค้า
- พ่อครัวและพนักงานบริการอาหาร
- ความรู้เกี่ยวกับอาหาร อาจครอบคลุม
- อาหารเรียกน้ำย่อย
- ซุป
- เนื้อปลาและอาหารทะเล
- ผัก
- ขนมหวาน
- อาหารว่าง
- ซีส
- ผลไม้
- สลัด
- อาหารสำเร็จรูป
- ลักษณะเด่นของอาหารและเครื่องดื่ม อาจครอบคลุม
- ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทอาหารและเครื่องดื่ม
- ข้อมูลเกี่ยวกับอาหาร รวมทั้ง ลักษณะ แหล่งกำเนิด ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ วัฒนธรรม
- ข้อมูลเกี่ยวกับเครื่องดื่ม รวมทั้ง ลักษณะ แหล่งกำเนิด ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ วัฒนธรรม
- อาหารท้องถิ่น
- รายการอาหารพิเศษและแนวโน้มของอาหาร
- ข้อกำหนดด้านวัฒนธรรมอาหาร ครอบคลุม
- อาหารฮาลาล
- อาหารมังสวิรัต
- อาหารพิเศษ สำหรับผู้ที่แพ้อาหารประเภทต่าง ๆ

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ2.15.064
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในเรื่องการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในเรื่องการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีความรู้ด้านอาหารและเครื่องดื่ม การให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายการอาหารและเครื่องดื่มในเมนู การให้คำแนะนำเกี่ยวกับไวน์

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่มี

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

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.15.064.01 ศึกษาความรู้ด้านอาหารและเครื่องดื่ม	1.1 ศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องดื่ม 1.2 ระบุข้อมูลที่จำเป็นเพื่อเติมเต็มบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ 1.3 พัฒนาและรักษาความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ 1.4 ระบุคุณสมบัติเฉพาะของอาหารและเครื่องดื่มที่คาดว่าจะมีศักยภาพในการดึงดูดความสนใจจากลูกค้าได้	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์
2.15.064.02 ให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายการอาหารและเครื่องดื่มในเมนู	2.1 ให้คำแนะนำเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มที่ทานร่วมกันได้อย่างเหมาะสม 2.2 ให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าในการเลือกรายการอาหารและเครื่องดื่ม 2.3 ตอบคำถามลูกค้าอย่างสุภาพในกรอบอำนาจที่สามารถทำได้เกี่ยวกับเมนูและรายการเครื่องดื่ม 2.4 สนทนาโต้ตอบเกี่ยวกับวิธีการปรุงอาหารและรูปแบบการทำอาหารที่แตกต่างกันด้วยภาษาที่ชัดเจนเรียบง่ายและเหมาะสม 2.5 ให้คำอธิบายเกี่ยวกับรายการเมนูในภาษาที่ชัดเจนเรียบง่ายและเหมาะสม	แฟ้มสะสมผลงาน ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.15.064.03 ให้คำแนะนำเกี่ยวกับไวน์	3.1 ให้การช่วยเหลือที่เหมาะสมกับลูกค้าในการเลือกไวน์ 3.2 ให้คำแนะนำในการเลือกไวน์ชนิดต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับรายการอาหารในเมนู 3.3 ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัยเกี่ยวกับการเลือกไวน์แต่ละชนิด 3.4 สนทนาโต้ตอบเกี่ยวกับลักษณะของไวน์ในภาษาที่ชัดเจนเรียบง่ายและเหมาะสม	แฟ้มสะสมผลงาน ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

ไม่มี

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับวิธีการเตรียมและการปรุงอาหาร
- ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมและอาหาร
- ความรู้เกี่ยวกับเครื่องเคียงและการประดับตกแต่งอาหาร
- ความรู้เกี่ยวกับที่มาของส่วนผสมอาหารและเครื่องดื่ม
- ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการนำเสนอ
- ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการบริการ
- ความรู้เกี่ยวกับรายการอาหารที่เหมาะสมกับประเภทเครื่องดื่ม

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมผลงาน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมผลงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- ข้อมูล อาจได้จาก
 - นิตยสารเพื่อการค้าและบทความพิเศษในหนังสือพิมพ์
 - หนังสืออ้างอิงเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม
 - ตำราอาหารและเมนู
 - อินเทอร์เน็ต
 - งานชิมไวน์และอาหาร และกิจกรรมส่งเสริมการขายอื่น ๆ
 - งานแสดงสินค้า นิทรรศการ และเทศกาลอาหารและเครื่องดื่ม
 - การจัดแสดงอาหารและการทำอาหาร
 - ตัวแทนการขาย
 - ลูกค้า เช่น ความคิดเห็น และผลตอบรับของลูกค้า
 - หัวหน้าครัว พ่อครัว และบุคลากรบริการด้านอาหารอื่น ๆ
 - อาหาร อาจครอบคลุม
 - อาหารเรียกน้ำย่อย

- ซุป
- เนื้อสัตว์ ปลา และอาหารทะเล
- ผัก
- ของหวานและขนมหวาน
- อาหารว่าง
- ซีส
- ผลไม้
- สลัด
- อาหารสำเร็จรูป
- เมนูอาหารพิเศษ
- เครื่องดื่ม อาจครอบคลุม
- ไวน์
- สุรา
- เหล้าหวาน
- เบียร์
- เครื่องดื่มผสมแอลกอฮอล์
- ลักษณะสำคัญ อาจครอบคลุม
- ความสัมพันธ์ระหว่างอาหารและเครื่องดื่ม
- ความรู้เกี่ยวกับอาหาร ครอบคลุม คุณลักษณะ ภูมิภาคที่เป็นต้นกำเนิด ความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ
- ความรู้เกี่ยวกับเครื่องดื่ม ครอบคลุม คุณลักษณะ ภูมิภาคที่เป็นต้นกำเนิด ความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ ปีที่ผลิต คุณค่า
- อาหารและไวน์ในท้องถิ่น
- เมนูขององค์กร เมนูพิเศษ และเมนูที่ได้รับความนิยม
- อาหารและเครื่องดื่มที่ทานร่วมกัน อาจครอบคลุม
- ความนิยมของลูกค้า
- การรับประทานร่วม ระหว่างอาหาร รวมทั้ง อาหารและเครื่องดื่ม แบบประเพณีนิยม
- ความสมดุลขององค์ประกอบ สี และโภชนาการ
- ความช่วยเหลือ อาจครอบคลุม
- ความเข้ากันได้ระหว่างอาหารและไวน์
- การอธิบายเมนูอาหาร
- วิธีการเตรียมอาหาร อาจครอบคลุม
- การเคี้ยว
- การดุน
- การต้ม
- การนึ่ง ทั้งแบบไอน้ำและ/หรือแบบแรงดัน
- การย่าง และการย่างในหม้อ
- การอบ
- การปิ้ง
- การทอด และการผัด
- อาหารในบรรจุภัณฑ์ ครอบคลุม ถังกระดาษ ไม้เถา ใบตอง กระดาษ เปลือกไม้
- การใช้เตาอบไมโครเวฟ
- รูปแบบการปรุงอาหาร ครอบคลุม
- แบบเอเชีย ครอบคลุม จีน อินเดีย ไทย เวียดนาม ญี่ปุ่น
- แบบฝรั่งเศส
- แบบอิตาเลียน
- แบบเยอรมัน

- แบบกรีก
- แบบสเปน
- ให้คำอธิบาย อาจเกี่ยวข้องกับ
- วิธีการเตรียมอาหาร
- รูปแบบการปรุงอาหาร
- ส่วนประกอบ
- เวลาในการเตรียมอาหาร
- ทางเลือก สำหรับผู้ที่ทานอาหารมังสวิรัต หรือผู้ที่มีอาการแพ้อาหาร
- การเลือกไวน์ อาจครอบคลุม
- ประเภทของไวน์แดง
- ประเภทของไวน์ขาว
- ประเภทของไวน์อิตาลี
- ชนิดขององุ่น
- ประเทศที่เป็นต้นกำเนิด
- การเลือกไวน์ชนิดต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับรายการอาหารในเมนู อาจครอบคลุม
- การจับคู่อาหารและไวน์ ที่เป็นที่รู้จักโดยทั่วไป
- ความสัมพันธ์ระหว่างรสชาติหลักของอาหารและไวน์
- ลักษณะของไวน์ อาจครอบคลุม
- กลิ่น
- ความเข้มข้นของแอลกอฮอล์
- กลิ่นผลไม้
- ความนุ่มนวล
- กลิ่นของไวน์ที่มีเครื่องเทศ
- ความเข้มข้นของกลิ่น

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

2.15.066
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม
3. ทบทวนครั้งที่

- / -
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเตรียมสภาพแวดล้อมสำหรับการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่เหมาะสม การจัดเตรียมโต๊ะ การทักทายลูกค้า การรับรายการอาหารและเครื่องดื่ม การบริการเสิร์ฟอาหาร การบริการเสิร์ฟเครื่องดื่ม การจัดการบัญชีค่าใช้จ่าย จากการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม การให้บริการลูกค้าก่อนออกจากร้าน การดำเนินการปิดการให้บริการ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่มี

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

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.15.066.01 เตรียมสภาพแวดล้อมสำหรับการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่เหมาะสม	1.1 ตรวจสอบสิ่งที่จำเป็นสำหรับการให้บริการที่กำลังเกิดขึ้น 1.2 ตรวจสอบความสะดวกของสิ่งอำนวยความสะดวกและทำความสะอาดตามจุดที่เห็นว่าจะไม่สะอาดอีกครั้งถ้าจำเป็น 1.3 จัดเตรียมพื้นที่รับประทานอาหารสำหรับช่วงซื้อขาย 1.4 ดำเนินการสำรองที่นั่งที่จะมาถึงในสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
2.15.066.02 จัดเตรียมโต๊ะ	2.1 จัดรูปแบบการจัดโต๊ะให้เหมาะสมกับรายการอาหารในเมนูที่จะให้บริการ 2.2 จัดเตรียมโต๊ะและตกแต่งโต๊ะให้เหมาะสม 2.3 ตรวจสอบการจัดเตรียมโต๊ะอาหารและห้องครัวสุดท้าย 2.4 ระบุนและรายงานปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการจัดเตรียมโต๊ะอาหารไปยังบุคคลที่เหมาะสมเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำๆ ขึ้นอีก	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.15.066.03 ทักทายลูกค้า	3.1 ต้อนรับลูกค้าที่มาถึงยังสถานประกอบการ 3.2 พาลูกค้าไปยังโต๊ะ ตามความต้องการหรือที่จัดเตรียมไว้แล้วล่วงหน้า 3.3 ให้บริการก่อนมีอาหาร 3.4 นำเสนอรายการอาหาร ไวน์และเครื่องดื่ม 3.5 ให้คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับการบริการกับลูกค้า	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
2.15.066.04 รับรายการอาหารและเครื่องดื่ม	4.1 รับรายการสั่งอาหารและเครื่องดื่มจากลูกค้า 4.2 มีความกระตือรือร้นการขายรายการอาหารและเครื่องดื่ม ในเมนู 4.3 แนะนำไวน์และเครื่องดื่มที่เข้ากันได้ดีกับอาหารที่ลูกค้าเลือก 4.4 ตอบข้อซักถามจากลูกค้าเกี่ยวกับรายการอาหารและเครื่องดื่ม 4.5 ส่งต่อรายการสั่งเครื่องดื่มและอาหารไปยังจุดบริการและการ เตรียมเครื่องดื่มและอาหาร 4.6 ปรับเปลี่ยนการจัดโต๊ะให้สอดคล้องกับอาหารและเครื่องดื่ม ที่ลูกค้าสั่ง 4.7 ประสานงานกับพนักงานอื่น ๆ ที่รับผิดชอบในการนำอาหารและเครื่องดื่มไปบริการที่โต๊ะของ ลูกค้า	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
2.15.066.05 บริการเสิร์ฟอาหาร	5.1 บริการเสิร์ฟขนมปังที่โต๊ะ 5.2 บริการเสิร์ฟอาหารที่ลูกค้าสั่ง 5.3 ตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการให้ บริการ 5.4 ดำเนินการแก้ไขในกรณีที่ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ 5.5 เก็บโต๊ะในเวลาที่เหมาะสมทั้งในระหว่างที่ลูกค้ารับประทาน อาหารและหลังจากลูกค้ารับประทานอาหารเสร็จแล้ว	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
2.15.066.06 บริการเสิร์ฟเครื่องดื่ม	6.1 บริการเสิร์ฟเครื่องดื่มก่อนอาหารที่โต๊ะ 6.2 บริการเสิร์ฟไวน์ที่โต๊ะ 6.3 บริการเสิร์ฟเครื่องดื่มหลังอาหารที่โต๊ะ 6.4 ควบคุมระยะเวลาของการบริการเครื่องดื่มให้สอดคล้องกันกับ การบริการอาหารตามรายการให้กับลูกค้า 6.5 เก็บแก้วและเครื่องดื่มจากโต๊ะ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
2.15.066.07 จัดการบัญชีค่าใช้จ่าย จากการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม	7.1 รวบรวมบัญชีค่าใช้จ่ายของลูกค้าให้พร้อมเพื่อนำเสนอ 7.2 นำเสนอบัญชีค่าใช้จ่ายให้กับลูกค้า 7.3 รับชำระเงินตามบัญชีค่าใช้จ่าย 7.4 ดำเนินการชำระเงินตามบัญชีค่าใช้จ่าย	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
2.15.066.08 ให้บริการลูกค้า ก่อนออกจากร้าน	8.1 ช่วยเหลือลูกค้า เมื่อลูกค้าออกจากโต๊ะ 8.2 ให้ความช่วยเหลือลูกค้าในตอนท้ายของการให้บริการเมื่อจำเป็น 8.3 อำลาลูกค้า	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.15.066.09 ดำเนินการปิดการให้บริการ	9.1 ปิดอุปกรณ์ไฟฟ้าและเครื่องมือในการบริการที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม 9.2 เก็บผ้าปูโต๊ะและผ้าอื่น ๆ ที่ใช้แล้วเพื่อนำไปซัก 9.3 เก็บจัดและเติมสิ่งของที่จำเป็นให้เต็มและพร้อมสำหรับการให้บริการครั้งต่อไป 9.4 คัดแยกขยะ 9.5 เก็บและทำความสะอาดพื้นที่ให้บริการและสิ่งของที่ใช้ในการให้บริการ 9.6 ดำเนินการสรุปสิ่งที่เกิดขึ้นในช่วงของการให้บริการที่ผ่านมา 9.7 ดำเนินการส่งมอบงานให้ผลัดต่อไปตามความเหมาะสม	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการนำเสนอด้วยบุคคลอย่างเหมาะสม
- ความสามารถในการขาย การมีปฏิสัมพันธ์ การเจรจาต่อรอง การแก้ปัญหาความขัดแย้ง และการจัดการกับข้อร้องเรียน
- ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
- ความสามารถในการอธิบายและระบุความแตกต่างระหว่างรูปแบบการบริการ รายการอาหาร การจัดโต๊ะ แผนผังห้องรับประทานอาหาร และพื้นที่บริการ
- ความสามารถในการอธิบายและระบุความแตกต่าง ระหว่างประเภทสิ่งของ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ถ้วยชาม ช้อนส้อม แก้ว ผ้า เฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์บนโต๊ะอาหาร

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้และความเข้าใจ เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ข้อกำหนดด้านการจัดการความปลอดภัยด้านอาหาร ตามกฎหมายของประเทศและองค์กร
- ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในเมนูอาหารและเครื่องดื่ม

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- สิ่งที่เป็นสำหรับการให้บริการ อาจครอบคลุม
- การตรวจสอบการสำรองที่นั่ง ครอบคลุม ชื่อ จำนวนคน ความต้องการพิเศษ และเวลาที่มาถึง
- การตรวจสอบเมนู ครอบคลุม การอธิบายเมนูโดยพนักงานของแผนกครัว การระบุรายการที่ขาด/ไม่มีในเมนู รายการที่แผนกครัวต้องการจำหน่ายออก และปัญหาการบริการที่อาจเกิดขึ้นได้ ตามที่แผนกครัวควรคาดการณ์ไว้
- การตรวจสอบความต้องการภายใน เช่น ระเบียบการบริการพิเศษ การมาถึงและการดูแลลูกค้าสำคัญ การลำดับความสำคัญและ/หรือข้อจำกัดในการบริการ
- ทำความสะอาดตามจุดที่เห็นว่ายังไม่สะอาด อาจครอบคลุม
- พื้นที่ภายใน เช่น พื้นที่รับประทานอาหาร ห้องสุขา พื้นที่สาธารณะและทางเข้า บาร์ พื้นที่พักคอย
- พื้นที่ภายนอก เช่น ที่จอดรถ สวน ทางเดิน และทางเท้า
- เฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์
- กำแพง พื้น เพดาน อุปกรณ์ไฟ ผ้า màn ประตู และหน้าต่าง
- โต๊ะ เก้าอี้ และจุดพักอาหาร
- จัดเตรียมพื้นที่รับประทานอาหาร อาจครอบคลุม
- การวางตำแหน่งโต๊ะและเก้าอี้ให้สอดคล้องกับการจอง
- การสร้างแผนผังที่นั่ง
- การจัดสรรจุดพักอาหาร สำหรับพนักงาน
- การเตรียมพนักงานบริการ ให้สอดคล้องกับมาตรฐานของสถานที่
- การปรับสภาพแวดล้อม รวมทั้ง การปรับอากาศ ระบบไฟ และเพลง

- การปฏิบัติตามมาตรฐานขององค์กรและข้อกำหนดที่เป็นของประเทศ เพื่อให้บริการอย่างปลอดภัยและ/หรือสะอาดสบาย
- ตรวจสอบความปลอดภัยของสิ่งของทุกชิ้นที่ใช้
- ตรวจสอบความพร้อมของเครื่องคิดเงิน ระบบการสั่งอาหารแบบอิเล็กทรอนิกส์ และสิ่งของและอุปกรณ์เฉพาะอื่น ๆ สำหรับให้บริการ
- จัดรูปแบบการจัดโต๊ะ ครอบคลุม ภาชนะ เครื่องใช้บนโต๊ะอาหาร เครื่องแก้ว ผ้าปูโต๊ะ และเครื่องปรุงอาหาร ให้เหมาะสมกับ
- เมนูอาหารแบบชุด
- เมนูอาหารแบบตามสั่ง
- เมนูอาหารสำหรับงานประชุมและงานเลี้ยง
- ความพิเศษเฉพาะของสถานที่
- ช่วงการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การจัดความแตกต่างระหว่างมื้อเช้า มื้อกลางวัน มื้อเย็น และมื้อค่ำ
- รูปแบบการให้บริการ ครอบคลุม การบริการแบบทางการ (Silver Service) แบบกึ่งทางการ (Semi-silver Service) แบบใช้รถเข็นอาหาร (Geridon) การเสิร์ฟอาหารแบบจาน (Plate Service) หรือการบริการด้วยตนเอง (Self Service)
- จัดเตรียมโต๊ะ อาจครอบคลุม
- การวางตำแหน่งของโต๊ะและเก้าอี้ ให้สอดคล้องกับแผนผังที่นั่งที่เตรียมไว้ก่อนหน้า
- การปูผ้า
- การพับผ้าเช็ดปาก
- การจัดเตรียมภาชนะ เครื่องใช้บนโต๊ะอาหาร ผ้าปูโต๊ะ และเครื่องตกแต่งโต๊ะให้เหมาะสมกับรายการอาหารในเมนูและมาตรฐานของสถานที่
- เครื่องตกแต่งโต๊ะสำหรับโอกาสพิเศษ และงานประชุม รวมทั้ง การทำตามมาตรฐานการบริการ และภาพลักษณ์ที่โฆษณา หรือที่ให้คำมั่นสัญญาไว้ และการทำให้ถึงความต้องการพิเศษของลูกค้า
- ตรวจสอบการจัดเตรียมโต๊ะและห้องครั้งสุดท้าย อาจครอบคลุม
- การเปลี่ยนสิ่งของที่ไม่สะอาด ไม่เหมาะสม หรือไม่พึงประสงค์
- การเพิ่มสิ่งของที่ขาดหายไป
- การทำความสะอาดและขัด ตามความจำเป็น
- การยืนยันการจอง ความต้องการพิเศษ แผนผังที่นั่ง และการจัดสรรจุดบริการ
- ต้อนรับลูกค้า อาจครอบคลุม
- การทักทายลูกค้าด้วยชื่อ
- การตรวจสอบและยืนยันการสำรองที่นั่ง
- การใช้มาตรฐานขององค์กร สำหรับการต้อนรับลูกค้า รวมทั้ง การใช้คำศัพท์ ประโยค และการทักทายที่เหมาะสม
- พาลูกค้าไปยังที่โต๊ะ ครอบคลุม
- การนำทางลูกค้าไปยังโต๊ะอาหาร
- การมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า
- การขยับเก้าอี้ให้ลูกค้านั่ง
- การวางผ้าเช็ดปากให้กับลูกค้า
- บริการก่อนมื้ออาหาร อาจครอบคลุม
- การตรวจสอบและนำเสนอสำมะการของลูกค้าไปเก็บในที่ปลอดภัย เช่น เสื้อคลุม หมวก ร่ม กระเป๋าเอกสาร และของขวัญ
- การแจ้งลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการบาร์ ที่รับรอง และพื้นที่พักคอย ในกรณีที่มีบริการ
- การเสนอบริการเครื่องดื่มฟรี สื่อการอ่าน โทรศัพท์ หรือบริการทางธุรกิจอื่น ๆ ตามความเหมาะสม
- การแนะนำตัวผู้ให้บริการประจำโต๊ะ ตามความเหมาะสม
- คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ ครอบคลุม
- การอธิบายและบรรยายรายการในเมนู รวมทั้ง ระยะเวลาในการเตรียม ส่วนประกอบ รูปแบบการปรุงอาหาร และคุณสมบัติพิเศษอื่น ๆ ที่เป็นเอกลักษณ์ของรายการอาหาร
- การเสนอขายรายการในเมนูพิเศษ ตามที่ได้รับการเสนอจากฝ่ายบริหารหรือแผนกครัว
- การแนะนำอาหารและเครื่องดื่ม
- การมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า
- การให้คำแนะนำเกี่ยวกับท้องถิ่น ข้อมูลเกี่ยวกับภูมิภาค/ประเทศ และรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่
- การค้นหาข้อมูลที่ยังไม่เป็นที่รู้จัก และบอกต่อไปยังลูกค้า

- รับรายการสั่งอาหารและเครื่องดื่ม ต้องครอบคลุม
- การจดบันทึกรายการ จากการสั่งของลูกค้าอย่างถูกต้อง รวมทั้ง รายละเอียดความชอบและ/หรือความต้องการพิเศษ
- การใช้ทักษะระหว่างบุคคล และการบริการลูกค้าที่ดี
- การใช้ทักษะการขาย
- การแสดงถึงไหวพริบ มารยาท และความเป็นมืออาชีพ
- การใช้ขั้นตอนมาตรฐานขององค์กร สำหรับการจดบันทึกรายการ จากการสั่งของลูกค้า
- การจดบันทึกรายการสั่งอาหารที่เป็นคอร์ส ครอบคลุม อาหารเรียกน้ำย่อย ซุป อาหารจานหลัก และของหวาน
- การสร้างการรบกวนประสบการณ์ ความสนุกสนาน และการสนทนาของลูกค้าให้น้อยที่สุด
- การกล่าวขอบคุณและชื่นชมลูกค้า ในการเลือกรายการ
- การขายรายการอาหารและเครื่องดื่ม ในเมนู อาจครอบคลุม
- การใช้เทคนิคการขายเชิงแนะนำ
- การแนะนำเพื่อการขายเพิ่มและเพิ่มมูลค่าในการขาย
- การขายทั้งคุณประโยชน์และคุณสมบัติพิเศษ
- การดำเนินเป้าหมายการขายให้ตรงกับลำดับความสำคัญที่จัดโดยแผนกครัวและฝ่ายบริหาร
- การปฏิบัติตามนโยบายและขั้นตอนขององค์กร ที่เกี่ยวกับการใช้เทคนิคการขาย
- การยึดถือจรรยาบรรณความซื่อสัตย์ เที่ยงตรง และเป็นมืออาชีพ
- แนะนำไวน์และเครื่องดื่ม ควรครอบคลุม
- การแนะนำให้สอดคล้องกับความต้องการและ/หรือความชื่นชอบ ตามที่ลูกค้าระบุ
- การยึดถือจรรยาบรรณความซื่อสัตย์ เที่ยงตรง และเป็นมืออาชีพ
- การปฏิบัติตามกฎหมายการให้บริการเครื่องดื่มสุราของประเทศ
- การจัดแนวทางการขาย ให้ตรงกับลำดับความสำคัญที่จัดโดยฝ่ายบาร์และฝ่ายบริหาร
- ส่งต่อรายการสั่งอาหารและเครื่องดื่ม ควรครอบคลุม
- การแจ้งรายการสั่งเครื่องดื่มแก่บาร์ รวมทั้ง ความข้อกำหนดเกี่ยวกับเครื่องแก้ว การตกแต่ง เทคนิคการเตรียม ความต้องการของลูกค้าแต่ละคน และเวลาที่ใช้
- การแจ้งรายการสั่งอาหารแก่แผนกครัว รวมทั้ง ความต้องการพิเศษ ข้อกำหนดด้านโภชนาการ ด้านวัฒนธรรม และเวลาที่ใช้
- การแจ้งแคชเชียร์ เกี่ยวกับรายการสั่งอาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้ง หมายเลขโต๊ะ ชื่อของลูกค้า และเวลาที่สั่ง ตามความเหมาะสม
- การใช้ระบบติดตามการสั่งอาหารและเครื่องดื่ม ให้สอดคล้องกับนโยบายของสถานที่และขั้นตอนของผู้ผลิระบบ
- การให้ราคาตามรายการสั่ง การเตรียม/การสร้างบัญชีแสดงค่าใช้จ่ายของลูกค้า
- ปรับเปลี่ยนการจัดโต๊ะ ต้องครอบคลุม
- การนำออกหรือเพิ่มเครื่องดื่มอาหาร เพื่อให้สอดคล้องกับรายการที่ลูกค้าสั่ง และความต้องการของลูกค้าแต่ละคน
- การเปลี่ยนหรือเพิ่มเครื่องแก้ว เพื่อให้สอดคล้องกับรายการเครื่องดื่ม/ไวน์ที่สั่ง แต่ละโต๊ะ
- การนำแก้วและรูปแบบการจัด ที่ไม่จำเป็นของแต่ละโต๊ะออกไป
- การเตรียมความพร้อมในการให้บริการบริการแบบทางการ (Silver Service) แบบกึ่งทางการ (Semi-silver Service) หรือแบบรถเข็นอาหาร (Gueridon)
- ประสานงานกับพนักงานอื่น ๆ ควรครอบคลุม
- การแจ้งพนักงานบาร์และครัว เกี่ยวกับความต้องการด้านเวลาที่ใช้ในแต่ละโต๊ะ เพื่อให้การบริการอาหารและเครื่องดื่ม/ไวน์ ใช้เวลาอย่างเหมาะสมและประสานงานกัน
- การจัดเตรียมความช่วยเหลือในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มแก่กลุ่มลูกค้าขนาดใหญ่
- การจัดพนักงานฝ่ายสนับสนุน เพื่อช่วยให้บริการแบบทางการ (Silver Service) แบบกึ่งทางการ (Semi-silver Service) แบบรถเข็นอาหาร (Gueridon) และแบบเป็นจาน (Plate Service) ตามที่ลูกค้าสั่ง
- การประสานงานกับแคชเชียร์ เพื่อให้แน่ใจว่า บัญชีแสดงค่าใช้จ่ายของลูกค้า ถูกสร้าง ปรับข้อมูล และพร้อมในการนำเสนอ
- การแจ้งฝ่ายรักษาความปลอดภัยหรือฝ่ายบริหาร ในกรณีที่ลูกค้าแสดงพฤติกรรมต่อต้านสังคม ขัดแย้ง ก้าวร้าว ช่มชู้ คุกคาม และพฤติกรรมอื่น ๆ ที่ไม่สามารถยอมรับได้
- การช่วยเหลือพนักงานอื่น ๆ (ตามการร้องขอ) ในการให้บริการที่โต๊ะ
- บริการเสิร์ฟขนมปัง ควรครอบคลุม
- การใช้อุปกรณ์คืบขนมปัง ตามมาตรฐาน
- การบริการเสิร์ฟเนย
- บริการเสิร์ฟอาหาร ต้องครอบคลุม

- การนำอาหารที่ลูกค้าสั่งจากห้องครัว รวมทั้ง การตรวจสอบความสอดคล้องกับรายการที่ลูกค้าสั่ง อุณหภูมิ รูปลักษณ์ ความเท่าเทียมและความครบถ้วน
- การยกจานอาหารมาที่โต๊ะด้วยถาด
- การยกจานอาหาร โดยใช้เทคนิคเป็นมาตรฐาน
- การบริการเสิร์ฟอาหารเรียกน้ำย่อย ซุป อาหารจานหลัก และของหวาน ให้กับลูกค้าตามรายการ ที่ลูกค้าสั่ง
- การประสานงานและร่วมมือกับพนักงานอื่น ๆ เมื่อต้องการบริการแบบทางการ (Silver Service) แบบกึ่งทางการ (Semi-silver Service) และบริการแบบรถเข็นอาหาร (Gueridon)
- การปฏิบัติตามมาตรฐานภายในองค์กรหรือของอุตสาหกรรม เกี่ยวกับการให้บริการอาหาร การวางจานอาหารบนโต๊ะ เวลาในการให้บริการ และการประสานการบริการไวน์และเครื่องดื่ม
- การใช้ทักษะบริการลูกค้า ทักษะการสื่อสาร และทักษะระหว่างบุคคล
- การใช้ทักษะการดูแลด้านความปลอดภัยของอาหาร อย่างเหมาะสม
- เก็บโต๊ะ ต้องครอบคลุม
- การสอบถามเพื่อให้มั่นใจว่า ลูกค้ารับประทานอาหารเสร็จแล้ว
- การอ่านสัญญาณที่เป็นอวัจนภาษา ที่สื่อถึงการรับประทานอาหารเสร็จแล้ว
- การใช้เทคนิคการเก็บจานและเครื่องใช้บนโต๊ะอาหารที่เป็นมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับของอุตสาหกรรม
- การใช้ขั้นตอนการทยอยเก็บของบนโต๊ะ
- การนำเครื่องใช้สำหรับโต๊ะอาหาร เครื่องปรุงอาหาร เครื่องตกแต่งโต๊ะ เนย ออกจากโต๊ะระหว่างมื้ออาหาร
- การใช้ทักษะบริการลูกค้า ทักษะการสื่อสาร และทักษะระหว่างบุคคล
- การใช้ถาดและรถเข็น เพื่อช่วยในกระบวนการเก็บโต๊ะ
- บริการเสิร์ฟเครื่องดื่มก่อนอาหาร ต้องครอบคลุม
- การนำเครื่องดื่มที่ลูกค้าสั่ง จากบาร์ รวมทั้ง การตรวจสอบความสอดคล้องกับรายการที่ลูกค้าสั่ง อุณหภูมิ รูปลักษณ์ เครื่องตกแต่ง เครื่องแก้ว ความเท่าเทียมและความครบถ้วน
- การถือเครื่องดื่มมาที่โต๊ะด้วยถาด
- การบริการเสิร์ฟเครื่องดื่มให้กับลูกค้า ตามรายการ โดยเครื่องดื่ม อาจครอบคลุม เหล้าปริมาณน้อยเพื่อให้เจริญอาหาร ค็อกเทล เบียร์ เครื่องดื่มผสม เครื่องดื่มไม่ผสมแอลกอฮอล์ และเครื่องดื่มพิเศษของสถานที่
- การประสานงานและร่วมมือกับพนักงานอื่น ๆ เมื่อต้องการบริการแบบทางการ (Silver Service) แบบกึ่งทางการ (Semi-silver Service) และบริการแบบรถเข็นอาหาร (Gueridon)
- การปฏิบัติตามมาตรฐานภายในองค์กรหรือของอุตสาหกรรม เกี่ยวกับการให้บริการอาหาร การวางจานอาหารบนโต๊ะ เวลาในการให้บริการ และการประสานการบริการไวน์และเครื่องดื่ม
- การใช้ทักษะบริการลูกค้า ทักษะการสื่อสาร และทักษะระหว่างบุคคล
- การใช้ทักษะการดูแลด้านความปลอดภัยของอาหาร อย่างเหมาะสม
- บริการเสิร์ฟไวน์ ต้องครอบคลุม
- การนำและตรวจสอบไวน์ที่ลูกค้าเลือก
- การเปลี่ยนเครื่องแก้วให้เหมาะสมกับไวน์ที่สั่ง
- การให้บริการไวน์ตามแบบแผน ครอบคลุม การนำเสนอและแจ้งชื่อไวน์ การแสดงการเปิดขวดและจุกคอร์ก (หากสามารถทำได้) การให้เจ้าภาพชิมและอนุมัติไวน์ การเติมไวน์ลงในแก้วของลูกค้า การวางขวดบนโต๊ะ และการใช้ผ้าเพื่อช่วยในการให้บริการ
- การใช้เทคนิคการรินที่ถูกต้อง เพื่อป้องกันการหยด
- การใช้ตะกร้าไวน์ ถังน้ำแข็ง และที่วางขวดไวน์
- การรินไวน์ที่มีเศษตะกอน
- บริการเสิร์ฟเครื่องดื่มหลังอาหาร ต้องครอบคลุม
- บริการเสิร์ฟไวน์
- บริการเสิร์ฟเหล้าหวาน
- บริการเสิร์ฟกาแฟที่ผสมสุราหรือเหล้าหวาน
- การใช้เครื่องแก้วที่ถูกต้อง
- การใช้รถเข็นในการนำเสนอเครื่องดื่มหลังอาหาร
- เก็บแก้ว อาจครอบคลุม
- การเผ้าสังเกตรดับการมีมาของลูกค้ และให้บริการแอลกอฮอล์อย่างรับผิดชอบ

- การขายเครื่องดื่มอื่น ๆ และเปลี่ยนเครื่องแก้ว เพื่อให้เหมาะสมกับเครื่องดื่มใหม่ที่ลูกค้าสั่ง
- การนำแก้ว ขวด และกระป๋องออกจากโต๊ะ
- การนำจุกคอร์ก ตะกร้าไวน์ ถังน้ำแข็ง และที่วางขวดไวน์ออก
- ให้ความช่วยเหลือลูกค้าในตอนท้ายของการให้บริการ อาจครอบคลุม
- การเรียกรถแท็กซี่หรือยานพาหนะอื่น ๆ ให้ลูกค้า
- การคืนสัมภาระของลูกค้าที่จัดเก็บไว้ในที่ปลอดภัย
- การเสนอแนะ
- การติดตามลูกค้าไปที่รถ
- การสำรองที่นั่งให้ลูกค้า
- ออกลูกค้า ต้องครอบคลุม
- การกล่าวขอบคุณลูกค้า
- การอวยพรลูกค้า รวมถึง การให้ความเคารพและคำนึงถึงลูกค้า
- การใช้การบริการลูกค้า ทักษะระหว่างบุคคล และทักษะการสื่อสาร ในระดับสูง
- เก็บ จัด และเติม ควรครอบคลุม
- การเก็บสิ่งของที่ไม่จำเป็นต้องใช้ จนกว่าการให้บริการครั้งถัดไป
- การใช้เทคนิคการดูแลด้านความปลอดภัยของอาหาร
- การล้างและ/หรือการเติมสิ่งของในคลัง
- เก็บและทำความสะอาดพื้นที่ให้บริการ ต้องครอบคลุม
- การทำความสะอาดจุดที่มีการหก สิ่งสกปรก และขยะ
- การชำระล้างและขัดสิ่งของที่ใช้ในการให้บริการ รวมทั้ง การใช้น้ำยาทำความสะอาด และน้ำยาฆ่าเชื้อ
- การเก็บสิ่งของในที่ถูกต้องและพร้อมใช้งาน ในการให้บริการครั้งถัดไป
- การแนะนำฝ่ายบริหาร เกี่ยวกับสิ่งของที่ต้องซ่อมแซม หรือเปลี่ยนใหม่
- การจัดพื้นที่ให้บริการ สำหรับการให้บริการครั้งถัดไป ครอบคลุม การจัดบางส่วน หรือการจัดเต็มรูปแบบ
- การสรุปสิ่งที่เกิดขึ้นในช่วงของการให้บริการที่ผ่านมา ควรครอบคลุม
- การประเมินความพึงพอใจ ความเร็วของการให้บริการ และระดับความพึงพอใจของลูกค้า
- การประเมินเป้าหมายทางการเงินหรือการให้บริการอื่น ๆ ที่บรรลุผล รวมทั้ง การหาวิธีจัดการเพื่อขจัดปัญหา/ทำให้กลับสู่สภาพเดิม หากเกิดสถานการณ์ที่ไม่ดีในอนาคต การหาวิธีจัดการต่อยอดขยายและใช้ผลลัพธ์เชิงบวก ในช่วงของการให้บริการถัดไป
- การหาข้อบกพร่องและแก้ไขปัญหาการให้บริการ รวมทั้ง ปัญหาระหว่างบุคคล ประเด็นด้านกายภาพ ระดับการสนับสนุนที่จัดไว้ คำร้องเรียนของลูกค้า
- ประเด็นเรื่องการจองและช่วงการบริการที่เกิดขึ้น
- ส่งมอบงานให้ผลต่อไป อาจครอบคลุม
- การระบุปัญหาที่พบ ลูกค้าที่สร้างความยุ่งยาก และการขาดอาหาร/เครื่องดื่ม
- การแลกเปลี่ยนคำแนะนำในการให้บริการทั่วไป และการให้รายละเอียด เกี่ยวกับสถานะของการให้บริการลูกค้าแต่ละคน/โต๊ะ
- การระบุบัญชีแสดงค่าใช้จ่ายของลูกค้าที่ต้องชำระ
- การจัดสรรหน้าที่ให้พนักงาน

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

2.15.067
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

ให้บริการอาหารในห้องพัก
3. ทบทวนครั้งที่

- / -
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการให้บริการอาหารในห้องพัก ซึ่งเกี่ยวข้องกับการรับคำสั่งและดำเนินการตามกระบวนการให้บริการด้านอาหารในห้องพัก การเตรียมการให้บริการด้านอาหารในห้องพัก การให้บริการด้านอาหารในห้องพัก การจัดการบัญชีค่าใช้จ่าย จากการให้บริการด้านอาหารในห้องพัก การจัดเก็บทำความสะอาดหลังการให้บริการด้านอาหารในห้องพัก การรักษาพื้นที่บริการให้พร้อมสำหรับการให้บริการด้านอาหารในห้องพัก

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่มี

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

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.15.067.01 รับคำสั่งและดำเนินการตามกระบวนการให้บริการด้านอาหารในห้องพัก	1.1ระบุผลิตภัณฑ์ประเภทต่าง ๆ ที่องค์กรมีไว้สำหรับการให้บริการด้านอาหารในห้องพัก 1.2รับคำสั่งจากลูกค้าที่ต้องการใช้บริการด้านอาหารในห้องพัก 1.3ใช้เทคนิคการขายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการขายบริการด้านอาหารในห้องพัก 1.4ยืนยันคำสั่งจากลูกค้าสำหรับการใช้บริการด้านอาหารในห้องพักและแจ้งลูกค้าเกี่ยวกับระยะเวลาที่คาดว่าจะใช้เตรียมการให้บริการ 1.5บันทึกคำสั่งที่ลูกค้าต้องการใช้บริการด้านอาหารในห้องพัก 1.6ดำเนินการตามคำสั่งจากลูกค้าที่ต้องการใช้บริการด้านอาหารในห้องพักตามข้อปฏิบัติขององค์กร	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.15.067.02 เตรียมการให้บริการด้านอาหารในห้องพัก	2.1 จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มชั้นพื้นฐานสำหรับการให้บริการด้านอาหารในห้องพัก 2.2 จัดเตรียมภาตรถเข็นและอุปกรณ์สำหรับการให้บริการด้านอาหารในห้องพักเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานขององค์กรและคำสั่งที่ได้รับจากลูกค้า 2.3 รวบรวมรายการอาหารและเครื่องดื่มจากห้องครัวและบาร์สำหรับการให้บริการด้านอาหารในห้องพัก 2.4 ตรวจสอบรายการอาหารและเครื่องดื่มก่อนที่จะส่งไปยังห้องพัก	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
2.15.067.03 ให้บริการด้านอาหารในห้องพัก	3.1 เคลื่อนย้ายภาตรถเข็นสำหรับการให้บริการด้านอาหารในห้องพักไปยังห้องพักลูกค้า 3.2 ขออนุญาตเข้าห้องพักลูกค้าตามมาตรฐานขององค์กร 3.3 เข้าห้องพักลูกค้าและจัดเตรียมการให้บริการด้านอาหารในห้องพักให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าหรือตามความเหมาะสม 3.4 ระบุสิ่งของในรายการที่จัดมาสำหรับการให้บริการด้านอาหารในห้องพักเพื่อยืนยันคำสั่งซื้อและการใช้บริการของลูกค้า 3.5 บริการเสิร์ฟตามรายการอาหารโดยให้สอดคล้องตามมาตรฐานขององค์กรและความต้องการของลูกค้า 3.6 บริการเสิร์ฟเครื่องดื่มตามรายการให้กับลูกค้าโดยให้สอดคล้องตามมาตรฐานขององค์กรและความต้องการของลูกค้า	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
2.15.067.04 จัดการบัญชีค่าใช้จ่ายจากการให้บริการด้านอาหารในห้องพัก	4.1 ตรวจสอบเอกสารการให้บริการด้านอาหารในห้องพักก่อนที่จะนำเสนอให้กับลูกค้า 4.2 นำเสนอบัญชีแสดงค่าใช้จ่ายของการใช้บริการด้านอาหารในห้องพักให้กับลูกค้า 4.3 ดำเนินการรับชำระเงินตามบัญชีค่าใช้จ่ายของการให้บริการด้านอาหารในห้องพัก	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
2.15.067.05 จัดเก็บทำความสะอาดหลังการให้บริการด้านอาหารในห้องพัก	5.1 จัดเก็บภาตรถเข็นและสิ่งของที่ใช้สำหรับการให้บริการด้านอาหารในห้องพักจากห้องพักลูกค้า 5.2 ส่งภาตรถเข็นและสิ่งของที่ใช้สำหรับการให้บริการด้านอาหารในห้องพักไปเก็บยังที่ที่เหมาะสม 5.3 ดำเนินการปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการเก็บทำความสะอาดสิ่งของที่ใช้ในการให้บริการด้านอาหารในห้องพัก	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
2.15.067.06 รักษาพื้นที่บริการให้พร้อมสำหรับการให้บริการด้านอาหารในห้องพัก	6.1 ทำความสะอาดและดูแลรักษารถเข็นที่ใช้สำหรับการให้บริการด้านอาหารในห้องพัก 6.2 ทำความสะอาดถ้วยชาม ช้อนส้อมและสิ่งของอื่น ๆ ที่ใช้สำหรับการให้บริการด้านอาหารในห้องพัก 6.3 จัดเต็มสิ่งของที่เป็นให้เต็มพื้นที่ให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกและเตรียมความพร้อมสำหรับการให้บริการด้านอาหารในห้องพักในครั้งต่อไป	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการจัดการด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยของอาหาร
- ความสามารถในการจัดการด้านอนามัยส่วนบุคคล
- ความสามารถในการตอบสนองที่ไว ความมีไหวพริบ การเคารพความเป็นส่วนตัว และความรอบคอบในการให้บริการอาหารในห้องพัก
- ความสามารถในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้ง การบริการไวน์และการผสมเครื่องดื่ม
- ความสามารถในการจัดการกับลูกค้าในสถานการณ์ต่าง ๆ รวมทั้ง ลูกค้าที่เมา ขอร้องเรียนของลูกค้า และความผิดพลาดในการคิดเงิน
- ความสามารถในการขาย
- ความสามารถในการด้านมนุษยสัมพันธ์และการสื่อสาร
- ความสามารถในการจัดการด้านบัญชีและการคิดเงิน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับรายการอาหารและเครื่องดื่มที่ให้บริการในห้องพัก รวมทั้ง ส่วนผสมที่ใช้ วิธีการทำและการเตรียม รวมทั้ง เวลาในการเตรียมและการให้บริการ
- ความรู้เบื้องต้นที่จำเป็นในการให้บริการแบบทางการ (Silver Service)

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่องาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- ผลิตภัณฑ์ประเภทต่าง ๆ สำหรับการให้บริการด้านอาหารในห้องพัก อาจครอบคลุม

- ความรู้โดยละเอียด เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สำหรับให้บริการในห้องพัก ครอบคลุม อาหารและเครื่องดื่ม ทางเลือกการในการให้บริการ ความชื่นชอบของลูกค้าที่สามารถและไม่สามารถจัดให้ได้
- ข้อมูลโดยละเอียด เกี่ยวกับการคิดค่าใช้จ่าย มาตรฐาน และข้อจำกัดในการให้บริการในห้องพัก
- รับคำสั่งจากลูกค้า อาจครอบคลุม
- การรับสายโทรศัพท์ของลูกค้าอย่างทันท่วงทีและสุภาพ สอดคล้องกับข้อกำหนดขององค์กร
- การอธิบายและบรรยายรายการอาหารและเครื่องดื่ม
- การสร้างประสบการณ์เชิงบวกให้กับลูกค้า
- เทคนิคการขาย อาจครอบคลุม
- เทคนิคการขายโดยการแนะนำ
- การเพิ่มยอดขาย
- การขายอย่างต่อเนื่อง
- การขายเชิงคุณภาพ
- การอธิบายถึงความคุ้มค่า
- การเสนอขายรายการ ที่ ระบุโดยฝ่ายบริหาร
- ยืนยันคำสั่งจากลูกค้า อาจครอบคลุม
- การทวนคำสั่งของลูกค้า
- การอธิบายจุดที่ไม่ชัดเจน
- การรับ/ยืนยันชื่อของลูกค้าและหมายเลขห้องพัก
- การแจ้งเวลาที่คาดการณ์ สำหรับการให้บริการ
- การกล่าวขอบคุณลูกค้า สำหรับคำสั่ง
- ดำเนินการตามคำสั่งจากลูกค้าที่ต้องการใช้บริการด้านอาหารในห้องพัก อาจเกี่ยวข้องกับ
- การแจ้งแผนกและพนักงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคำสั่ง ครอบคลุม แผนกครัวและบาร์ ตามความเหมาะสม
- การจัดเตรียมบัญชีแสดงค่าใช้จ่าย สำหรับรายการอาหารในห้องพักที่ลูกค้าสั่ง
- จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มขึ้นพื้นฐาน อาจครอบคลุม
- การใช้เทคนิคการจัดเตรียมอาหารขึ้นพื้นฐาน สำหรับลำเลียงอาหาร และสนับสนุนงานของพนักงานแผนกครัว รวมทั้ง การจัดเตรียมภาชนะที่สะดวกกับการใช้งาน (เช่น เนย เครื่องปรุงอาหาร น้ำผลไม้ ซีเรียล) การเตรียมชา กาแฟ และผลไม้ให้พร้อม
- จัดเตรียมถาด รถเข็น และอุปกรณ์ อาจเกี่ยวข้องกับ
- การเตรียมถาด รถเข็น เครื่องใช้บนโต๊ะอาหาร ภาชนะ เครื่องแก้ว ดอกไม้ สื่อส่งเสริมการขาย และสิ่งจำเป็นในการรับประทานอาหาร ที่เหมาะสมกับคำสั่งของลูกค้า
- การระบุสิ่งจำเป็นในการให้บริการด้านอาหารในห้องพัก ตามคำสั่งของลูกค้า ครอบคลุม ภาชนะรักษาความร้อนและอุปกรณ์อุ่นอาหาร สิ่งจำเป็นสำหรับไวน์ เครื่องปิ้งขนมปัง ผ้าต่าง ๆ อุปกรณ์สำหรับบริการ สิ่งของสำหรับการนำเสนอ
- การจัดถาดและรถเข็น ให้สอดคล้องกับโอกาส ตามมาตรฐานของการให้บริการอาหารในห้องพัก เช่น รายการอาหารเช้าและอาหารชุด
- การตรวจสอบการใช้งาน ความปลอดภัย ความสะอาด และรูปลักษณ์ของถาด รถเข็น และอุปกรณ์สำหรับการให้บริการด้านอาหารในห้องพัก
- ขออนุญาตเข้าห้องพักลูกค้า อาจครอบคลุม
- การเคาะประตูห้องพักลูกค้า
- การแจ้งการให้บริการในห้องพัก
- การขออนุญาตเข้าห้องพักลูกค้า
- การใช้ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสารที่เหมาะสม
- จัดเตรียมการให้บริการด้านอาหารในห้องพัก อาจครอบคลุม
- การสื่อสารกับลูกค้า เพื่อระบุความต้องการและความชื่นชอบด้านบริการ
- การจัดบริการตามความต้องการและความชื่นชอบของลูกค้า เท่าที่จัดทำได้
- การวางตำแหน่งของรถเข็น ถาด และอุปกรณ์ในพื้นที่ที่ปลอดภัยและเหมาะสม
- การระบุรายการที่ลูกค้าสั่ง ที่ได้จัดหาและยืนยันคำสั่งกับลูกค้า
- การมีปฏิสัมพันธ์ของลูกค้าและการสื่อสาร ตามความเหมาะสม
- การจัดสิ่งของ จัดเตรียมภาชนะ เครื่องใช้บนโต๊ะอาหาร เครื่องแก้ว เครื่องปรุงอาหาร และสิ่งจำเป็นอื่น ๆ ให้สอดคล้องกับคำสั่งและความชื่นชอบของลูกค้า
- การสร้างความมั่นใจด้านความปลอดภัย ความสะอาดสบาย และความพึงพอใจ
- บริการเสิร์ฟตามรายการอาหาร อาจครอบคลุม

- การเปิดภาชนะและแจ้งชื่อรายการอาหาร
- การให้บริการแบบทางการ (Silver Service)
- การจัดลำดับการบริการและเวลา ให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของลูกค้า
- การกล่าวชื่นชมลูกค้า ในการเลือกรายการอาหาร
- การอวยพรลูกค้า ให้รับประทานอาหารเช้าอย่างเอร็ดอร่อย
- บริการเสิร์ฟเครื่องดื่มตามรายการ อาจครอบคลุม
- การรินเครื่องดื่ม
- การผสมเครื่องดื่ม
- การแสดงแบบแผน การให้บริการไวน์
- นำเสนอบัญชีแสดงค่าใช้จ่าย ของใช้บริการด้านอาหารในห้องพัก อาจครอบคลุม
- การกำหนดวิธีการที่ลูกค้าสะดวก ในการชำระค่าใช้จ่าย
- การรับชำระค่าใช้จ่ายด้วยเงินสด
- การขอลายเซ็นของลูกค้าในบัญชีแสดงค่าใช้จ่าย
- ดำเนินการรับชำระเงิน ตามบัญชีค่าใช้จ่ายของการให้บริการด้านอาหารในห้องพัก อาจครอบคลุม
- การส่งต่อเอกสารไปยังบุคคลหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- การชำระบัญชีค่าใช้จ่ายด้วยเงินสด รับใบเสร็จรับเงิน และนำไปคืนลูกค้าที่ห้องพัก พร้อมเงินทอน (ถ้ามี)
- การยืนยันรายละเอียดของบัญชีค่าใช้จ่ายกับพนักงานอื่น ๆ หากจำเป็น
- ดำเนินการปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาจครอบคลุม
- การส่งหนังสือพิมพ์ บัญชีแสดงค่าใช้จ่าย จดหมาย และสิ่งของ/สิ่งพิมพ์อื่น ๆ ในห้องพักลูกค้า หรือตามชั้นของห้องพัก
- การร่วมมือกับแผนกอื่น ๆ เพื่อทำตามสิ่งที่ลูกค้าร้องขอ
- การเก็บเมนูอาหารเข้า

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน