



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 3

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
2.01.001	เข้าถึงและเรียกดูข้อมูลจากคอมพิวเตอร์
2.01.007	นำระเบียบปฏิบัติด้าน อาชีวอนามัยและความปลอดภัยไปใช้
2.07.124	ดำเนินงานเกี่ยวกับการขายหน้าร้าน
2.10.112	สื่อสารภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ
2.10.116	อ่านข้อมูลทั่วไปและสื่อต่าง ๆ
2.11.002	นำมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดการอาหารมาปรับใช้
2.15.065	ให้บริการแบบรถเข็นอาหาร (Gueridon)

2.15.068

ให้บริการแบบเป็นทางการ (Silver Service)

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานโรงแรม อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 3

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นบุคคลที่มีทักษะระดับฝีมือเฉพาะทางและเทคนิคในการปฏิบัติงาน ที่ครอบคลุมหน่วยสมรรถนะอาชีพ ชั้น 1 และ 2 ตลอดจนสามารถเข้าถึงและเรียกดูข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ นำระเบียบปฏิบัติงานอาชีวอนามัยและความปลอดภัยไปใช้ ดำเนินงานเกี่ยวกับการขายหน้าร้าน สื่อสารภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ อ่านข้อมูลทั่วไปและสื่อต่าง ๆ นำมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดการอาหารมาปรับใช้ และให้บริการแบบรถเข็นอาหาร (Gueridon)

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

บุคคลที่จะผ่านการประเมินและได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาอาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ชั้น 3 ต้องผ่านเกณฑ์การประเมินตามหน่วยสมรรถนะอาชีพ ดังนี้

ชั้น 1 จำนวน 7 หน่วย

ชั้น 2 จำนวน 15 หน่วย

ชั้น 3 จำนวน 7 หน่วย

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

หัวหน้าบริกร (Captain) พนักงานต้อนรับในห้องอาหาร (Hostess)

หมายเหตุ : (ข้อแนะนำเฉพาะสำหรับคุณวุฒิวิชาชีพนี้) ไม่มี

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- 2.01.001 เข้าถึงและเรียกดูข้อมูลจากคอมพิวเตอร์
- 2.01.007 นำระเบียบปฏิบัติงาน อาชีวอนามัยและความปลอดภัยไปใช้
- 2.07.124 ดำเนินงานเกี่ยวกับการขายหน้าร้าน
- 2.10.112 สื่อสารภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.10.116 อ่านข้อมูลทั่วไปและสื่อต่าง ๆ
- 2.11.002 นำมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดการอาหารมาปรับใช้
- 2.15.065 ให้การบริการแบบรถเข็นอาหาร (Gueridon)
- 2.15.068 ให้บริการแบบเป็นทางการ (Silver Service)

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 22/04/2564

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

ความมุ่งหมายหลัก Key Purpose	บทบาทหลัก Key Roles		หน้าที่หลัก Key Function	
คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
พัฒนาศักยภาพบุคลากรในสาขาวิชาชีพการบริการอาหารและเครื่องดื่มให้มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ	2	ปฏิบัติงานด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มตามมาตรฐานอาชีพ	2.01	ปฏิบัติงานในสมรรถนะรวมหลัก
			2.07	บริหารการเงิน
			2.10	สื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ
			2.11	จัดเตรียมอาหาร
			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
2.01	ปฏิบัติงานในสมรรถนะรวมหลัก	2.01.001	เข้าถึงและเรียกดูข้อมูลจากคอมพิวเตอร์	2.01.001.01	เปิดไฟล์เอกสารในคอมพิวเตอร์
				2.01.001.02	เข้าถึงข้อมูลในคอมพิวเตอร์
				2.01.001.03	เรียกดูข้อมูลในคอมพิวเตอร์
		2.01.007	นำระเบียบปฏิบัติงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยไปใช้	2.01.007.01	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัย
				2.01.007.02	ดำเนินการและติดตามขั้นตอนการควบคุมอันตรายและความเสี่ยง
				2.01.007.03	ดำเนินการและติดตามการอบรมด้านสุขภาพและความปลอดภัย
				2.01.007.04	ดูแลรักษาสถานที่ด้านสุขภาพและความปลอดภัย
2.07	บริหารการเงิน	2.07.124	ดำเนินงานเกี่ยวกับการขายหน้าร้าน	2.07.124.01	จัดเตรียมพื้นที่ขายหน้าร้าน
				2.07.124.02	ดำเนินการจ่ายเงินและรับเงิน ในระหว่างรอบการขาย
				2.07.124.03	ตรวจสอบยอดธุรกรรมทางการเงิน เมื่อปิดการขาย
2.10	สื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ	2.10.112	สื่อสารภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	2.10.112.01	รับคำสั่งทั่วไปทางโทรศัพท์
				2.10.112.02	ตอบสนองต่อคำถามหรือคำร้องขอของลูกค้า
				2.10.112.03	โทรออกไปยังปลายทางเพื่อทำการสั่งของ
				2.10.112.04	รับมือกับข้อร้องเรียนจากลูกค้า
				2.10.112.05	ทำการร้องเรียน
		2.10.116	อ่านข้อมูลทั่วไปและสื่อต่าง ๆ	2.10.116.01	ระบุวัตถุประสงค์ของข้อความหรือสื่อข้อมูลโดยทั่วไป
				2.10.116.02	ประยุกต์กลยุทธ์การอ่านเพื่อจับใจความ
				2.10.116.03	ประยุกต์ทักษะการอ่านอย่างมีวิจารณญาณ

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
2.11	จัดเตรียมอาหาร	2.11.002	นำมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดการอาหารมาปรับใช้	2.11.002.01	ระบุและบ่งชี้ถึงอันตรายและความเสี่ยง
				2.11.002.02	ปฏิบัติตามมาตรฐานข้อปฏิบัติและกระบวนการด้านสุขอนามัยขององค์กร
				2.11.002.03	จัดการและจัดเก็บอาหารประเภทต่าง ๆ
				2.11.002.04	ปฏิบัติตามโครงการความปลอดภัยด้านอาหาร
2.15	บริการอาหารและเครื่องดื่ม	2.15.065	ให้บริการบริการแบบรถเข็นอาหาร (Gueridon)	2.15.065.01	ส่งเสริมการบริการแบบรถเข็นอาหาร (Gueridon) แก่ลูกค้า
				2.15.065.02	เตรียมเครื่องมือที่จะใช้สำหรับให้บริการบริการแบบรถเข็นอาหาร (Gueridon)
				2.15.065.03	เตรียมและให้บริการตามรายการในเมนู
		2.15.068	ให้บริการแบบเป็นทางการ (Silver Service)	2.15.068.01	เตรียมการให้บริการแบบเป็นทางการ (Silver Service)
				2.15.068.02	ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
				2.15.068.03	บริการเสิร์ฟอาหาร

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 2.01.001
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ เข้าถึงและเรียกดูข้อมูลจากคอมพิวเตอร์
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่ ☒ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการเข้าถึงและเรียกดูข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ ซึ่งเกี่ยวกับการเปิดไฟล์เอกสาร การเข้าถึงข้อมูล การเรียกดูข้อมูลในคอมพิวเตอร์

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) พอคครัว
 7412 (ISCO-88:TH) พอคครัวขนมปังอบ
 1229 (ISCO-88:TH) สำรองบัตรโดยสาร
 3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

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

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.01.001.01 เปิดไฟล์เอกสารในคอมพิวเตอร์	1.1 เปิดคอมพิวเตอร์และเข้าถึงระบบได้ 1.2 เลือกและดาวน์โหลดซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมได้ 1.3 บอกชื่อและเปิดไฟล์ได้	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 แฟ้มสะสมผลงาน การจำลองสถานการณ์
2.01.001.02 เข้าถึงข้อมูลในคอมพิวเตอร์	2.1 ใช้งานคุณลักษณะต่าง ๆ ของคอมพิวเตอร์เพื่อเปิดดูข้อมูลได้ 2.2 เรียกดูข้อมูลจากระบบที่ใช้งานและรู้เทคนิคการใช้คีย์บอร์ด 2.3 เข้าถึงข้อมูลที่เก็บไว้ในอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลเครือข่ายคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และอินเทอร์เน็ตได้ 2.4 สามารถค้นหาและตั้งคำถามเพื่อค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.01.001.03 เรียกดูข้อมูลในคอมพิวเตอร์	3.1 ค้นหาข้อมูลที่จะเรียกค้นได้ 3.2 ตรวจสอบว่าข้อมูลตรงตามความต้องการ 3.3 สังพิมพ์หรือแปลงไฟล์เพื่อเก็บในอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลได้	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสาธิตการปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

- (ก) ความต้องการด้านทักษะ
ความสามารถในการปรับใช้ความรู้พื้นฐานของการค้นหาด้วยคอมพิวเตอร์
ความสามารถในการดำเนินการขั้นตอนการบริหารที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ
- (ข) ความต้องการด้านความรู้
ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและขั้นตอนขององค์กรในเรื่องการใช้ระบบคอมพิวเตอร์

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

ระบบคอมพิวเตอร์ อาจมีความแตกต่างกันตามแต่ละองค์กร อาจครอบคลุม

- International Business Machines (IBM)
- Apple
- คอมพิวเตอร์แบบพกพา
- คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ
- คอมพิวเตอร์ที่ไม่เชื่อมต่อกับเครื่องอื่น ๆ ภายในองค์กร
- คอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกันภายในองค์กร
- ข้อมูล อาจครอบคลุม
- ต้นทุน
- ที่ว่าง เช่น ห้องพัก รายการท่องเที่ยว ที่นั่ง
- ข้อมูลผลิตภัณฑ์
- ข้อมูลอุตสาหกรรม
- ข้อมูลลูกค้า
- เวลา
- ตารางเวลา
- ข้อมูลการจอง

การเรียกดูข้อมูล อาจเกี่ยวข้องกับ

- การหาเอกสาร
- การบันทึกเอกสารที่มีการเปลี่ยนแปลง
- การใส่ข้อมูลเพิ่มเติมในเอกสาร

การเก็บข้อมูล อาจครอบคลุม

- แผ่นซีดี (CD)
- แผ่นดีวีดี (DVD)
- แผ่นดิสก์แบบอ่อน (Floppy Discs)
- มินิ ซิปไดรฟ์ (Mini Zip Drives)
- แฟลชไดรฟ์ (USB or Flash Drives)
- อุปกรณ์เก็บข้อมูลแบบพกพา (Portable/External Hard Drives)
- การเก็บข้อมูลในคอมพิวเตอร์ส่วนตัว หรือบนเครือข่าย

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ2.01.007
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะนาระเบียบปฏิบัติด้าน อาชีวอนามัยและความปลอดภัยไปใช้
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับนาระเบียบปฏิบัติด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยไปใช้ ซึ่งเกี่ยวกับการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัย การดำเนินการและติดตามขั้นตอนการควบคุมอันตรายและความเสี่ยง ดำเนินการและติดตามการอบรมด้านสุขภาพและความปลอดภัย การดูแลรักษาบันทึกด้านสุขภาพและความปลอดภัย

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)
2.01.007.01 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัย	1.1 ให้ข้อมูลด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยได้อย่างถูกต้องและชัดเจน 1.2 ทำให้พนักงานเข้าถึงข้อมูลด้านสุขภาพและความปลอดภัย	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 แฟ้มสะสมผลงาน การจำลองสถานการณ์
2.01.007.02 ดำเนินการและติดตามขั้นตอนการควบคุมอันตรายและความเสี่ยง	2.1 ระบุและรายงานเกี่ยวกับอันตรายและความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงานอย่างทันท่วงทีโดยการดูแลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด 2.2 ระบุและติดตามขั้นตอนการควบคุมความเสี่ยงตามกฎระเบียบขององค์กร 2.3 ประเมินและปรับใช้ขั้นตอนในการควบคุมความเสี่ยงตามคำสั่ง	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 แฟ้มสะสมผลงาน การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.01.007.03 ดำเนินการและติดตามการอบรมด้านสุขภาพและความปลอดภัย	3.1 ระบุความต้องการของการจัดการอบรมด้านสุขภาพและความปลอดภัยผ่านการติดตามในสถานที่ทำงาน 3.2 จัดการอบรม (โดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า)ตามความเหมาะสม	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์
2.01.007.04 ดูแลรักษาสถานที่ด้านสุขภาพและความปลอดภัย	4.1 จัดทำบันทึกเกี่ยวกับข้อบังคับและกฎขององค์กร 4.2 รวบรวมข้อมูลการบันทึกจากแผนกต่าง ๆ ที่ใช้ในการระบุอันตรายและติดตามขั้นตอนการควบคุมความเสี่ยงในสถานที่ทำงาน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

ความสามารถในการดูแลด้านสุขภาพและความปลอดภัย ภายใต้บริบทของระบบที่คิดขึ้น โดยมีนโยบาย ขั้นตอน และแผนงานในการควบคุมสุขภาพและความปลอดภัยนั้น

(ข) ความต้องการด้านความรู้

ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและขั้นตอนขององค์กร ด้านสุขภาพและความปลอดภัย

ความรู้และความเข้าใจในหลักการพื้นฐานด้านสุขภาพและความปลอดภัย รวมทั้ง การระบุความเสี่ยง การประเมินและการควบคุมความเสี่ยงนั้น

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
- 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 ที่มีผลกระทบต่องาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและความปลอดภัย อาจครอบคลุม

- บทบาทและความรับผิดชอบของบุคลากร
- พันธกรณีทางกฎหมาย
- ความเสี่ยงเฉพาะด้านและการควบคุมที่จำเป็น
- รหัสที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ความเสี่ยงและอันตราย อาจครอบคลุม

- ไฟไหม้
- จราจร
- ระเบิด
- โจรขโมย
- อุปกรณ์ชำรุด
- สัตว์ที่สร้างความรบกวน
- การลื่นล้ม
- การตกจากที่สูง
- การใช้ยาและแอลกอฮอล์ในที่ทำงาน
- การใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน
- การใช้สารที่เป็นอันตราย

การอบรม (โดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า) อาจครอบคลุม

- การทำเวิร์คช็อป
- การให้ข้อมูล
- การจัดทำใบข้อมูล (Fact Sheets)
- การอบรม
- การสาธิต
- การเรียกประชุม

บันทึก เกี่ยวข้องกับ

- ทะเบียนเรื่องสุขภาพและความปลอดภัย
- จำนวนของสถานการณ์ ที่มีแนวโน้มจะเกิดอันตราย
- สุขภาพและแนวคิดในการปรับปรุงความปลอดภัย ที่ทำโดยสมาชิกในทีม
- บันทึกทางการแพทย์
- บันทึกเกี่ยวกับการอบรมด้านสุขภาพและความปลอดภัย

- รายงานอันตรายของสมาชิกในทีม

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 2.07.124
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ดำเนินงานเกี่ยวกับการขายหน้าร้าน
3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☒ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการดำเนินงานเกี่ยวกับการขายหน้าร้าน ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การจัดเตรียมพื้นที่ขายหน้าร้าน การรับและจ่ายเงินในระหว่างรอบการขาย การกระทบบยอดรายการทางการเงินเมื่อปิดการขาย

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

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

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.07.124.01 จัดเตรียมพื้นที่ขายหน้าร้าน	1.1 จัดเตรียมอุปกรณ์ขายหน้าร้าน (POS) 1.2 เปิดระบบขายหน้าร้าน (POS)ขอรับเงินหมุนเวียนสำหรับการขาย 1.3 ตรวจสอบจำนวนเงินทอน ให้มีใช้อย่างเพียงพอ 1.4 เบิกเงินสดที่จำเป็นสำหรับอุปกรณ์ขายหน้าร้าน 1.5 ดูแลรักษาบริเวณที่ขายสินค้าให้เป็นระเบียบเรียบร้อย	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.07.124.02 ดำเนินการจ่ายเงินและรับเงิน ในระหว่างรอบการขาย	2.1 จำนวนจำนวนเงินที่ขายและตรวจสอบให้ถูกต้อง 2.2 รับชำระเป็นเงินสดและออกเอกสารหลักฐานยืนยันการขาย 2.3 รับชำระไม่เป็นเงินสดและออกเอกสารหลักฐานยืนยันการขาย 2.4 คิดเงินรับล่วงหน้าและจำนวนที่จ่ายชำระ 2.5 ดำเนินกระบวนการคืนเงิน (ถ้ามี) 2.6 ทอนเงิน 2.7 จัดทำเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการขายสินค้าเพื่อการบันทึกรายการขาย 2.8 จ่ายชำระเงินตามที่ได้รับการร้องขอ 2.9 จ่ายชำระค่าสินค้าขององค์กร(ตามนโยบายขององค์กร) 2.10 ให้บริการการขายอย่างมีประสิทธิภาพ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์
2.07.124.03 ตรวจสอบยอดธุรกรรมทางการเงิน เมื่อปิดการขาย	3.1 ปิดการขายในระบบ 3.2 ปิดร้าน 3.3 เรียงรายงานการขายจากระบบ 3.4 ตรวจสอบเงินสดคงเหลือในเครื่อง 3.5 คำนวณจำนวนเงินที่ไม่ได้รับชำระเป็นเงินสดในรอบการขาย 3.6 ตรวจสอบรายการการขายกับจำนวนเงินที่รับชำระรวม 3.7 ตรวจสอบและแก้ไขผลต่างของตัวเงิน (ถ้ามี) 3.8 จัดทำเอกสารการปิดรอบการขาย 3.9 ส่งมอบเอกสารการขายและเงินสดที่รับชำระให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะทางคณิตศาสตร์เบื้องต้น คิดเลขได้ถูกต้องและรวดเร็ว
- ทักษะการนับเงิน ทอนเงินได้อย่างถูกต้อง

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเงินสด และการเก็บรักษา
- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานการให้บริการแก่ลูกค้า และความรวดเร็วของการให้บริการ
- ความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการรับจ่ายชำระที่ไม่เป็นเงินสดตามนโยบายขององค์กร
- ความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการเก็บรักษาเอกสารสำคัญ
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการควบคุมภายใน เกี่ยวกับการรักษาเงินสดย่อย
- ความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่าย ค่าปรับที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
 - การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลงานหรือชิ้นงานที่ทำสำเร็จแล้ว
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

จัดเตรียมอุปกรณ์ขายหน้าร้าน อาจเกี่ยวข้องกับ

- การเปิดอุปกรณ์ใช้งาน
- การป้อนข้อมูลวันที่
- การใส่ข้อมูลราคาสินค้าและส่วนลด/การส่งเสริมการขาย

เปิดระบบขายหน้าร้าน อาจครอบคลุม

- การบันทึกรหัสพนักงานขาย
- การตรวจสอบความพร้อมทำงานของเครื่อง

ตรวจสอบจำนวนเงินทอน อาจเกี่ยวข้องกับ

- การจัดทำเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง
- การขอรับเงินทอน ทั้งที่เป็นเหรียญและธนบัตรราคาต่าง ๆ

- การเก็บรักษาเงินทอน

เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการขายสินค้า อาจเกี่ยวข้องกับ

- รายงานสรุปการขายประจำวัน ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีอย่างย่อ
- รายงานการรับ/ส่งเงิน เอกสารหลักฐานเกี่ยวกับการคืนเงินให้แก่ลูกค้า
- เอกสารหลักฐานการรับชำระเงินที่ไม่เป็นเงินสด

รับชำระเงินเป็นเงินสด อาจเกี่ยวข้องกับ

- การชำระเงินเป็นธนบัตรและเหรียญ
- กรณีที่ยอมรับการชำระเงินด้วยเงินตราต่างประเทศ การคำนวณจำนวนเงินที่นำมาจ่ายชำระจะต้องคำนึงการเลือกใช้อัตราแลกเปลี่ยนที่ถูกต้อง การคำนวณจำนวนเงินบาทที่แลกเปลี่ยนได้ และค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้อง
- การตรวจสอบเงินที่รับชำระจากลูกค้า

เอกสารหลักฐานยืนยันการขาย อาจเกี่ยวข้องกับ

- ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีอย่างย่อ
- ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีเต็มรูปแบบ
- ข้อกำหนดทางภาษีอากรเกี่ยวกับใบเสร็จรับเงินที่ออก

รับชำระเงินที่ไม่เป็นเงินสด อาจเกี่ยวข้องกับ

- การจ่ายชำระด้วยบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิต
- เช็คธนาคาร
- เช็คส่วนบุคคล
- เช็คเดินทาง (Travelers Checks)
- บัตร EFTPOS (Electronic Funds Transfer at Point of Sale)
- คู่มือเงินสด/บัตรของขวัญขององค์กร
- เงินตราต่างประเทศ
- การหักบัญชีระหว่างบริษัท

กระบวนการคืนเงิน อาจครอบคลุม

- บันทึกเหตุผลของการคืนเงิน
- ดำเนินการตามขั้นตอนการคืนเงิน ตามนโยบายขององค์กร
- การจัดทำเอกสารตามที่องค์กรกำหนด
- การรวบรวมความคิดเห็นของลูกค้า ที่ได้รับการคืนเงิน

จ่ายชำระค่าสินค้า ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กร ซึ่งบางองค์กรอาจจะยอมให้นำเงินสดไปจ่ายชำระค่าสินค้าและบริการได้ หรือบางองค์กรอาจจะไม่อนุญาตให้ดำเนินการดังกล่าวได้ ในกรณีที่องค์กรอนุญาตให้ดำเนินการได้ ขั้นตอนหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้อง อาจครอบคลุม

- การตรวจสอบเอกสารหลักฐานการขอรับชำระเงิน
- การยืนยันความถูกต้องของการชำระเงิน
- การส่งมอบเอกสารหลักฐานให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ตรวจสอบและแก้ไขผลต่างของตัวเงิน อาจครอบคลุม

- การนับเงินซ้ำอีกครั้ง
- การคำนวณจำนวนที่ได้รับชำระที่ไม่เป็นเงินสด
- การตรวจสอบรายละเอียดของสรุปการขาย
- การตรวจสอบเอกสารหลักฐานการจ่ายเงิน

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ2.10.112
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะสื่อสารภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการสื่อสารภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการตอบคำถามทั่วไปทางโทรศัพท์ การตอบสนองต่อคำสั่งหรือคำร้องขอของลูกค้า การทำการโทรออกเพื่อขอรายละเอียดในการใช้บริการภายในโรงแรม การรับมือกับข้อร้องเรียนจากลูกค้า การทำการร้องเรียน

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) พอคิว
- 7412 (ISCO-88:TH) พอคิวขนมปังอบ

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.10.112.01 รับคำร้องทั่วไปทางโทรศัพท์	1.1รับสายโทรศัพท์ภายในจำนวนครั้งของเสียงกริ่งที่ตั้งตามข้อกำหนดขององค์กร 1.2ใช้คำทักทายให้เหมาะสมสำหรับช่วงเวลาของวัน 1.3 แนะนำชื่อตนเองและชื่อบริษัท 1.4ใช้ถ้อยคำที่ชัดเจน 1.5สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม 1.6ถามคำถามเพื่อทราบและรับรู้ถึงความต้องการของลูกค้า	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์
2.10.112.02 ตอบสนองต่อคำถามหรือคำร้องขอของลูกค้า	2.1ยืนยันการร้องขอหรือความต้องการของลูกค้า 2.2ตรวจสอบความพร้อมของการจอง 2.3จดรายละเอียดของลูกค้าและร้องขอลูกค้าให้สะกดชื่อและที่อยู่ตามความเหมาะสม 2.4ทวนรายละเอียดและยืนยันการจองหรือการร้องขอ 2.5กล่าวขอบคุณลูกค้าและบอกกล่าวอย่างสุภาพ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.10.112.03 โทรออกไปยังปลายทางเพื่อทำการสั่งของ	3.1 แนะนำตนเองและสถานที่ที่โทรออก 3.2 สอบถามเกี่ยวกับความพร้อมของเวลาการส่งมอบและวันที่ รวมทั้งค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสม 3.3 ยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไข 3.4 กล่าวขอบคุณและกล่าวอำลาอย่างสุภาพ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์
2.10.112.04 รับมือกับข้อร้องเรียนจากลูกค้า	4.1 พึงลักษณะของการร้องเรียน 4.2 รับทราบรายละเอียดของการร้องเรียน 4.3 ตอบสนองต่อการร้องเรียน อธิบายขั้นตอนที่จะต้องดำเนินการจัดการกับข้อร้องเรียนโดย จะต้องได้รับการยินยอมของลูกค้าที่จะให้ดำเนินการ 4.4 ดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือร้องเรียนภายในขอบเขตและบทบาท หน้าที่ 4.5 ส่งต่อข้อร้องเรียนไปยังผู้บังคับบัญชาในกรณีที่ไม่จำเป็น 4.6 ติดตามผลการร้องเรียนโดยบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์
2.10.112.05 ทำการร้องเรียน	5.1 แนะนำตนเองและเหตุผลของการโทร 5.2 แจ้งข้อเท็จจริงเกี่ยวกับปัญหาหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น 5.3 ระบุถึงแนวทางการที่จะสามารถแก้ไขปัญหายอย่างสุ ม	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการตอบคำถามทางโทรศัพท์ได้ในลักษณะที่ถูกต้อง
- ความสามารถในการระบุความต้องการของผู้โทร
- ความสามารถในการใช้รายละเอียดของผู้โทร
- ความสามารถในการยืนยันการจองห้องพัก การร้องขอ และคำสั่งอื่น ๆ
- ความสามารถในการตอบสนองต่อลูกค้าที่แจ้งอย่างเหมาะสม
- ความสามารถในการถามคำถามที่เกี่ยวข้อง
- ความสามารถในการวางสายโทรศัพท์อย่างสุภาพ
- ความสามารถในการระบุวัตถุประสงค์ของการโทร เช่น คำสั่งซื้อ การจัดการหรือการทำเรื่องร้องเรียน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้ในขั้นตอน และนโยบายการตอบรับโทรศัพท์ขององค์กร

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 ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- รับสายโทรศัพท์ภายในจำนวนครั้งของเสียงกริ่งที่ตั้งตามข้อกำหนดขององค์กร อาจครอบคลุม
 - มาตรฐานขององค์กรที่กำหนดจำนวนครั้งของเสียงกริ่งโทรศัพท์ต่อการรับสาย
 - โดยทั่วไปจะต้องรับสายภายในเสียงกริ่งจำนวน 4 ครั้งของโทรศัพท์

ยืนยันคำสั่งหรือคำร้องขอของลูกค้า อาจครอบคลุม

- การจอง
- บริการเสริม เช่น บริการพี่เลี้ยงเด็ก บริการโทรปลุกตอนเช้า
- การสอบถามข้อมูลทั่วไป เช่น วิธีการเดินทางไปธนาคาร เวลาเปิด เส้นทาง

คำสั่งซื้อ อาจครอบคลุม

- อาหารและเครื่องดื่ม
- เครื่องใช้สำนักงาน
- อุปกรณ์ส่งเสริมการขาย
- อุปกรณ์ทำความสะอาด

การจอง อาจครอบคลุม

- การจองร้านอาหาร
- การจองห้องพัก
- การเดินทางและโปรแกรมทัวร์
- การจองรถแท็กซี่

รายละเอียดของลูกค้า อาจครอบคลุม

- หมายเลขติดต่อ ชื่อ และที่อยู่
- วันที่และเวลาในการจอง
- ความต้องการพิเศษต่าง ๆ

การตอบสนองต่อการร้องเรียน อาจครอบคลุม

- การบันทึกรายละเอียดในการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า
- การกล่าวขอโทษเมื่อผิดพลาด
- การมีท่าทีสงบและสุภาพแม้ลูกค้าที่โทรเข้ามาจะโกรธและประทุพฤติไม่เหมาะสมก็ตาม
- การแก้ไขปัญหาด้วยความเห็นอกเห็นใจและให้คำปรึกษาต่อการร้องเรียน

กระบวนการ หมายถึง

- นโยบายขององค์กรในการจัดการกับข้อร้องเรียน เช่น
 - การรายงานข้อร้องเรียนไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อตรวจสอบและหาวิธีการรับมือเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน
 - การบันทึกข้อร้องเรียนและใช้ข้อมูลนี้เพื่อปรับปรุงการให้บริการ
- การทบทวนข้อร้องเรียนและทำการบันทึก แยกแยะประเภทข้อร้องเรียนเพื่อให้สอดคล้องกับข้อมูลที่บันทึกไว้
- ข้อร้องเรียนที่บันทึกต้องมีรายละเอียดที่เรียบง่ายและง่ายต่อการตรวจสอบ

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ2.10.116
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะอ่านข้อมูลทั่วไปและสื่อต่าง ๆ
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับการอ่านข้อมูลทั่วไปและสื่อต่าง ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการระบุวัตถุประสงค์ของข้อมูลหรือสื่อที่อ่าน การประยุกต์กลยุทธ์การอ่านเพื่อจับใจความ และการประยุกต์กลยุทธ์การอ่านอย่างมีวิจารณญาณ

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)
2.10.116.01 ระบุวัตถุประสงค์ของข้อความหรือสื่อข้อมูลโดยทั่วไป	1.1 ระบุถึงข้อความหรือสื่อที่แจ้งข้อมูลเพื่อทราบ 1.2 ระบุถึงข้อความหรือสื่อที่มีลักษณะจูงใจ 1.3 ระบุถึงข้อความหรือสื่อที่ให้คำแนะนำหรือสั่งการ 1.4 ระบุถึงข้อความหรือสื่อเชิงบรรยาย	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสาธิตการปฏิบัติงาน
2.10.116.02 ประยุกต์กลยุทธ์การอ่านเพื่อจับใจความ	2.1 ใช้ทักษะการอ่านอย่างผิวเผิน (Skimming) เพื่อจับสาระสำคัญหรือใจความหลักขึ้นมา 2.2 ใช้ทักษะการอ่านอย่างกราด (Scanning) เพื่อค้นหาข้อมูลเฉพาะในข้อความ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3

สมรรถนย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.10.116.03 ประยุกต์ทักษะการอ่านอย่างมีวิจารณญาณ	3.1 วิเคราะห์และระบุความเอนเอียงหรือการกล่าวอ้างเกินจริงในข้อความที่เป็นลายลักษณ์อักษร 3.2 อ่านข้อความขนาดเล็กที่ปรากฏในข้อความที่เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อพิจารณาเงื่อนไขที่อาจมีผลต่อข้อเสนอพิเศษ 3.3 ประเมินและวิเคราะห์ความถูกต้องของข้อความที่เป็นลายลักษณ์อักษร 3.4 สังเคราะห์สิ่งที่อ่านโดยแสดงให้เห็นถึงความเข้าใจในเนื้อหาของข้อความที่อ่านทั้งหมด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการประยุกต์ทักษะการอ่านอย่างผิวเผิน (Skimming) เพื่อจับสาระสำคัญหรือใจความหลัก
- ความสามารถในการประยุกต์ทักษะการอ่านกราด (Scanning) เพื่อหาข้อความเฉพาะ/สำคัญ
- ความสามารถในการประยุกต์ทักษะการอ่านอย่างมีวิจารณญาณ
- ความสามารถในการวิเคราะห์และระบุความเอนเอียงหรือการกล่าวอ้างเกินจริง
- ความสามารถในการประเมินความถูกต้องของเนื้อหาที่เขียน
- ความสามารถในการสังเคราะห์ข้อมูล

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบข้อความต่าง ๆ เช่น ข้อความที่แจ้งข้อมูลเพื่อทราบ ที่ให้คำแนะนำหรือสั่งการ ที่จูงใจ และที่อธิบายรายละเอียด

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ผลการสัมภาษณ์
- ผลงานหรือชิ้นงานที่ทำสำเร็จแล้ว
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- การสัมภาษณ์
- ผลงานหรือชิ้นงานที่ทำสำเร็จแล้ว
- 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

ข้อความหรือสื่อที่แจ้งข้อมูลเพื่อทราบ หมายถึง งานเขียน (ทั้งที่เป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ) อาจครอบคลุม

- บทความในหนังสือพิมพ์และนิตยสาร
- ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงที่นำเสนอด้วยความเป็นทางการในระดับสูง ไม่ใช่สรรพนามที่แสดงความเป็นส่วนตัวบ่อยครั้ง และใช้รูปแบบประโยคที่ประธานของประโยคเป็นผู้ถูกกระทำ (Passive Voice) อยู่เสมอ
- หนังสือและบทเรียนทั่วไป
- แผ่นพับและโฆษณา
- จดหมายและอีเมลส่งเสริมการขาย
- ตำราและรายการอาหาร
- ตารางเวลา แผนที่อากาศ แผนผังอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
- ข้อมูลจากเว็บไซต์และแผ่นซีดี

ข้อความหรือสื่อที่มีลักษณะจูงใจ มีคุณลักษณะที่สำคัญ อาจครอบคลุม

- การใช้รูปแบบของคำกริยาที่แสดงถึงเหตุการณ์หรือการกระทำที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ใช้ตัวหนังสือพิมพ์ใหญ่ (Capital Letters) ในภาษาอังกฤษ ใช้ประโยคที่มีเครื่องหมายอัศเจรีย์ ใช้คำถามเชิงสำนวนโวหารที่ไม่ต้องการคำตอบ (Rhetorical Questions) การให้เหตุผลข้างเดียว (One-sided Arguments)

ข้อความหรือสื่อที่ให้คำแนะนำหรือสั่งการ มีคุณลักษณะที่สำคัญที่อาจครอบคลุม

- การใช้ประโยคที่เป็นคำสั่ง
- การใช้สรรพนามบุรุษที่สอง
- การใช้คำกริยาช่วย เช่น ต้อง จำเป็นต้อง และควรจะ ในภาษาไทย หรือ must, need และ should ในภาษาอังกฤษ

ข้อความหรือสื่อเชิงบรรยาย ใช้อธิบายสิ่งต่าง ๆ เช่น ผู้คน สถานที่ อาหาร พืชพรรณและพันธุ์สัตว์ เหตุการณ์ สถานการณ์ ประเพณี และวัฒนธรรม โดยมีคุณลักษณะที่สำคัญ อาจครอบคลุม

- การใช้คำคุณศัพท์ หรือคำวิเศษณ์
- การใช้คำเปรียบเทียบขั้นกว่าและขั้นสูงสุด
- การใช้คำศัพท์บ่งบอกถึงประสาทสัมผัสทั้งห้า

ทักษะการอ่านอย่างผิวเผิน (Skimming) หมายถึง ความสามารถในการจับใจความหลักหรือสาระสำคัญจากข้อความ ซึ่งมีกลยุทธ์ที่อาจครอบคลุม

- การอ่านหัวเรื่องและหัวเรื่องย่อย
- การสังเกตภาพประกอบในการจับสาระสำคัญของข้อความ
- การอ่านประโยคแรกและประโยคสุดท้ายของย่อหน้า
- การอ่านอย่างผิวเผินเพื่อค้นหารายละเอียดสำคัญโดยไม่จำเป็นต้องอ่านทุกคำในข้อความ

ทักษะการอ่านกราด (Scanning) หมายถึง ทักษะในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการในเนื้อหาของข้อความที่อาจครอบคลุม

- ราคา
- วันที่
- เวลาในการออกเดินทาง
- หมายเลขโทรศัพท์
- สิ่งอำนวยความสะดวกในที่พักรวม
- ข้อบังคับในการซื้อขั้นต่ำ
- ราคาในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวและนอกฤดูกาลท่องเที่ยว

การอ่านอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Reading) อาจครอบคลุม

- การระบุความเอนเอียงและการกล่าวอ้างที่ไม่ได้รับการพิสูจน์ว่าเป็นจริง โดยเฉพาะข้อเสนอที่อ่านแล้วรู้สึกดีเกินกว่าที่จะสามารถเป็นจริงได้
- การอ่านเพื่อสื่อความหมายโดยนัย ยกตัวอย่างเช่น การอ่านข้อความขนาดเล็กเพื่อพิจารณาค่าใช้จ่ายและค่าปรับที่แอบแฝงเป็นเงื่อนไขในการยกเลิก
- การประเมินความน่าเชื่อถือของสิ่งที่เขียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลที่พบเจอในอินเทอร์เน็ต
- การวิเคราะห์ ประเมิน และสังเคราะห์สิ่งที่อ่าน

สังเคราะห์ หมายถึง ความสามารถในการรวมองค์ประกอบต่าง ๆ ของข้อความให้เป็นเรื่องเดียวกัน และอาจครอบคลุม

- การถอดความ (Paraphrasing)
- การสรุป (Summarising) ข้อมูลที่ปรากฏในข้อความ

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ2.11.002
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะนำมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดการอาหารมาปรับใช้
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการนำมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดการอาหารมาปรับใช้ซึ่งเกี่ยวข้องกับการระบุและบ่งชี้ถึงอันตรายและความเสี่ยง การปฏิบัติตามมาตรฐาน ข้อปฏิบัติและกระบวนการด้านสุขอนามัยที่เกี่ยวข้อง การจัดการและจัดเก็บอาหารประเภทต่าง ๆ การปฏิบัติตามกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยด้านอาหาร

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

5122 (ISCO-88:TH) พ่อครัว
7412 (ISCO-88:TH) พ่อครัวขนมปังอบ

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

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.11.002.01 ระบุและบ่งชี้ถึงอันตรายและความเสี่ยง	1.1 ระบุอันตรายที่สำคัญและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับบทบาทการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล 1.2 ตรวจสอบพื้นที่ทำงานของตนเองและสามารถระบุได้ถึงอันตรายและความเสี่ยง	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์
2.11.002.02 ปฏิบัติตามมาตรฐานข้อปฏิบัติและกระบวนการด้านสุขอนามัยขององค์กร	2.1 ปฏิบัติตามมาตรฐานด้านสุขอนามัยส่วนบุคคลในพื้นที่ทำงาน 2.2 สวมใส่เสื้อผ้าที่ถูกต้องตามมาตรฐานของพื้นที่ทำงาน 2.3 ปฏิบัติตามกระบวนการด้านสุขอนามัยให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.11.002.03 จัดการและจัดเก็บอาหารประเภทต่าง ๆ	3.1 จัดการและจัดเก็บอาหารตามแนวทางขององค์กร 3.2 จัดการและจัดเก็บอาหารในลักษณะที่สอดคล้องตามมาตรฐานสุขอนามัยหลักเลี่ยงความเสียหาย หลักเลี่ยงการปนเปื้อนและรักษาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ 3.3 จัดเก็บอาหารไว้อุ่นหมุมที่ถูกต้องและที่จำเป็นต่อการรักษาความปลอดภัยผลิตภัณฑ์โดยให้อยู่ในสภาพที่ดีที่สุด	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์
2.11.002.04 ปฏิบัติตามโครงการความปลอดภัยด้านอาหาร	4.1 จัดกิจกรรมการทำงานให้สอดคล้องกับโครงการความปลอดภัยด้านอาหารขององค์กร 4.2 ระบุและตรวจสอบความเสี่ยงในพื้นที่ทำงานของแต่ละคนภายในองค์กร 4.3 แก้ไขพฤติกรรมเพื่อลดความเสี่ยงภายใต้ขอบเขตของความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลให้สอดคล้องกับโครงการความปลอดภัยด้านอาหารขององค์กร 4.4 รายงานความเสี่ยงที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของแต่ละบุคคลต่อผู้ที่เหมาะสมทันที 4.5 เตรียมสรุปบันทึกตามความรับผิดชอบของงานและตามความต้องการขององค์กร	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการปฏิบัติตามขั้นตอนความปลอดภัยด้านอาหาร และการเคลื่อนย้ายอาหารระหว่างสถานที่
- ความสามารถในการใช้อุปกรณ์จัดเก็บอาหาร

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและกระบวนการในการปฏิบัติตามโปรแกรมความปลอดภัยด้านอาหารขององค์กร
- ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการพื้นฐานความปลอดภัยด้านอาหาร

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
 - 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

- อันตรายและความเสี่ยง อาจครอบคลุม
 - อันตรายทางชีวภาพ เช่น แบคทีเรีย เชื้อรา ยีสต์ อินทรีวัตถุอื่น ๆ และสารปนเปื้อน
 - อันตรายทางกายภาพ รวมทั้ง เศษแก้ว โลหะ พลาสติก สิ่งแปลกปลอม สิ่งสกปรก ฯลฯ
 - อันตรายจากสารเคมี เช่น สารเคมี และสารพิษตามธรรมชาติ
- สุขอนามัย เช่น นิยส่วนตัว ความเจ็บป่วย เสื้อผ้าและความสะอาดของตนเอง พื้นที่ปฏิบัติงานและอุปกรณ์
- สุขอนามัย อาจครอบคลุม
- สุขอนามัยส่วนบุคคล
- การใช้เสื้อผ้าป้องกัน
- อุปกรณ์/พื้นที่ปฏิบัติงาน
- การปนเปื้อนของผลิตภัณฑ์/การปนเปื้อนข้าม
- อาหาร อาจครอบคลุม

- เนื้อ เช่น เนื้อวัว เนื้อหมู เนื้อแกะ และเนื้อไก่
- ปลาและหอย
- สินค้า รวมทั้ง อาหารสด อาหารแห้ง และอาหารสำเร็จรูป
- อาหารที่ถูกปรุงสุก และวัตถุดิบ
- ผลไม้และผัก
- ของแห้ง
- อาหารแช่แข็ง
- ผลิตภัณฑ์อาหารที่ถูกเตรียมไว้ล่วงหน้า
- การปนเปื้อน อาจครอบคลุม
- การปนเปื้อนจากวัตถุดิบสู่อาหารที่ปรุงสุก
- อาหารที่ปนเปื้อนด้วยของเสีย
- การปนเปื้อนทางชีวภาพ เช่น แบคทีเรีย แมลง ไข่สัตว์อื่น ๆ อินทรีย์ และสารปนเปื้อน
- การปนเปื้อนทางกายภาพ รวมทั้ง แก้ว โลหะ พลาสติก ต่างประเทศเรื่อง สิ่งสกปรก ฯลฯ
- การปนเปื้อนของสารเคมี และสารพิษตามธรรมชาติ
- ผู้ที่เหมาะสม อาจครอบคลุม
- ผู้บังคับบัญชา
- ผู้จัดการ
- หน่วยงานท้องถิ่น
- บ้านพัก อาจครอบคลุม
- แผนภูมิอุณหภูมิ
- ข้อมูลการจัดส่ง
- ข้อมูลการจัดเก็บ
- รายการสินค้าที่รับเข้ามาก่อน ต้องจ่ายออกไปก่อน (First In First Out: FIFO)
- วันหมดอายุ

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. ชุดสาธิตรวม/กลุ่มอาชีพรวม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

2.15.065
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

ให้บริการบริการแบบรถเข็นอาหาร (Gueridon)
3. ทบทวนครั้งที่

- / -
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับการให้บริการบริการแบบรถเข็นอาหาร (Gueridon) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการบริการแบบรถเข็นแก่ลูกค้า การเตรียมเครื่องมือที่จะใช้สำหรับการให้บริการแบบรถเข็น

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)
2.15.065.01 ส่งเสริมการบริการแบบรถเข็นอาหาร (Gueridon) แก่ลูกค้า	1.1ระบุนรายการอาหารในเมนูที่จะให้บริการแบบรถเข็นอาหาร (Gueridon) 1.2อธิบายและส่งเสริมรายการอาหารประเภทต่างๆ ในเมนูแบบรถเข็นอาหาร (Gueridon)ที่จะให้บริการกับลูกค้า 1.3อธิบายวิธีการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแบบรถเข็นอาหาร(Gueridon) ให้กับลูกค้า 1.4ระบุ และอธิบายเกี่ยวกับบทบาทของส่วนผสมที่ใช้ในรายการอาหารที่จะให้บริการแบบรถเข็นอาหาร(Gueridon) 1.5เลือกใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสมในรถเข็นสำหรับการให้บริการแบบรถเข็นอาหาร (Gueridon) เพื่อช่วยในการส่งเสริมการขายและการให้บริการแบบรถเข็นอาหาร (Gueridon)	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.15.065.02 เตรียมเครื่องมือที่จะใช้สำหรับให้บริการแบบรถเข็นอาหาร (Gueridon)	2.1 ทำความสะอาดและบำรุงรักษารถเข็น อุปกรณ์และเครื่องใช้ต่างๆสำหรับการให้บริการแบบรถเข็นอาหาร (Gueridon) 2.2 เตรียมรถเข็น พื้นที่ให้บริการพร้อมทั้งผ้าชนิดต่างๆ อุปกรณ์และเครื่องใช้ในครัว 2.3 เลือกอาหารและสิ่งของอื่นๆที่ไม่ใช่อาหารสำหรับการให้บริการให้ตรงกับรายการในเมนู 2.4 ตรวจสอบคุณภาพและสภาพของอาหารและที่ไม่ใช่อาหารก่อนการใช้ 2.5 วางรถเข็นสำหรับการให้บริการแบบรถเข็นอาหาร (Gueridon) ให้อยู่ในตำแหน่งที่น่าจะส่งผลต่อการขายสูงสุด	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์
2.15.065.03 เตรียมและให้บริการตามรายการในเมนู	3.1 จัดเตรียมการให้บริการอาหารในรายการเมนูโดยใช้รถเข็นอาหาร (Gueridon) 3.2 จัดเตรียมการให้บริการเครื่องดื่มตามรายการในเมนูโดยใช้รถเข็นอาหาร (Gueridon) 3.3 จัดเตรียมสิ่งของที่จะใช้ประกอบการให้บริการเครื่องดื่มตามรายการในเมนูโดยใช้รถเข็นอาหาร (Gueridon) 3.4 สร้างการมีส่วนร่วมและความบันเทิงให้กับลูกค้าเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการส่งเสริมประสบการณ์การรับบริการแบบรถเข็นอาหาร (Gueridon) 3.5 นำเสนออาหารตามรายการในเมนูที่พร้อมรับประทานผ่านการให้บริการที่น่าสนใจอย่างมืออาชีพ 3.6 ล้างและทำความสะอาดรถเข็น อุปกรณ์และเครื่องใช้อื่นๆสำหรับการให้บริการแบบรถเข็นอาหาร (Gueridon) หลังจากการให้บริการแบบรถเข็นอาหาร (Gueridon) เสร็จสิ้นลง	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการใช้รถเข็นอาหาร (Gueridon) และอุปกรณ์ในการประกอบอาหารและเครื่องดื่ม
- ความสามารถในการนำเสนอบริการแบบรถเข็นอาหาร (Gueridon) โดยใช้เทคนิควันภาษาและอวัจนภาษา

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้ด้านความปลอดภัยของผู้ที่เกี่ยวข้อง (คนงาน พนักงาน และลูกค้า) รวมทั้ง สถานที่
- ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติด้านการจัดการอาหารอย่างปลอดภัยและถูกสุขอนามัย
- ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานสุขอนามัยส่วนบุคคล
- ความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดเบื้องต้นที่จำเป็นสำหรับการให้บริการแบบรถเข็นอาหาร (Gueridon)
- ความรู้เกี่ยวกับข้อได้เปรียบและข้อจำกัดในการให้บริการแบบรถเข็นอาหาร (Gueridon)

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ตํองการจะกำหนดข้อแนะนํากํยกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบรํวมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ตํองการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

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

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คํานแนะนํในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และกัฏตาคร

(ง) วิธีการประเมิน

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบตํองการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คํานแนะนํ

ไม่มี

(ข) คํอธิบายรายละเอียด

- รายการอาหารในเมนู อาจครอบคลุม
- อาหารเรียกนําย่อย ออร์เดิร์ฟ และอาหารจานหลัก รวมถึงอาหารที่ปรุงเสร็จมาก่อน และอาหารที่จัดเตรียม/ปรุงเสร็จบนโต๊ะอาหาร
- อาหารจานหลักจากวัตถุดิบที่หลากหลาย ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงแค่นํ้าสัตว์ นํ้าไก่/นํ้าสัตว์ปีก อาหารทะเล พาสต้า ผัก ผลไม้ และสลัด
- อาหารจานร้อน และจานเย็น รวมถึงสลัด
- ของหวานจานร้อน และจานเย็น รวมถึงอาหารที่ปรุงเสร็จมาก่อน และอาหารที่จัดเตรียม/ปรุงเสร็จบนโต๊ะอาหาร เช่น เครป (Crepes) และผลไม้
- อาหารจานพิเศษ (Signature Dishes)
- เครื่องดื่มร้อน และเย็น รวมถึงเครื่องดื่มที่ผสมแอลกอฮอล์ และไม่ผสมแอลกอฮอล์ กาแฟ และชา
- นํ้าปรุงรส เครื่องเคียง และเครื่องดื่มแต่งอาหาร
- ส่งเสริมรายการอาหารประเภทต่างๆ ในเมนูแบบรถเข็นอาหาร (Gueridon) อาจครอบคลุม
- การส่งเสริมรายการอาหารทางกายภาพโดยการนําสื่อ ณ จุดขาย
- การใช้และนําสื่ออุปกรณ์รถเข็นอาหาร (Gueridon) ที่นําดึงดูดใจ
- เมนู รายชื่อไวน์ และรายชื่อเครื่องดื่ม
- สื่อโฆษณา ณ จุดขาย เช่น การ์ด แผ่นดํารอาหาร ใบปลิว และแผ่นพับ

- วิธีการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแบบรถเข็น อ่างครอบคลุม
- การแบ่งส่วนของส่วนประกอบอาหาร
- การตัดแต่ง ปอก ลอกหนัง และฉีกเป็นแผ่นบาง
- การปรุงอาหารโดยเทคนิคที่หลากหลายให้เหมาะสมกับรายการอาหารเมนูที่หลากหลาย
- การผสม การชงเหลว
- การแยกไข่
- การแล่ และตัดชิ้นเนื้อที่ไม่มีกระดูก
- เทคนิคการบริการแบบเป็นทางการ (Silver Service) และ/หรือการบริการอาหารแบบงาน (Plate Service) รวมทั้ง การยก การพับ การเคลื่อนย้าย การวางของอาหาร และการเสิร์ฟ
- การรินแอลกอฮอล์ และการทำให้ไฟลุก
- รถเข็น อุปกรณ์และเครื่องใช้ต่างๆ สำหรับการให้บริการแบบรถเข็นอาหาร (Gueridon) อ่างครอบคลุม
- รถเข็นประกอบอาหาร (Flambé Trolleys)
- รถเข็นหั่นอาหาร (Hot Carving Trolleys)
- รถเข็นออร์เดิร์ฟ
- รถเข็นของหวาน
- รถเข็นสุราและเหล้า
- กล้องใส่บุหรี
- ตะเกียงประกอบอาหารและเชื้อเพลิง
- กระทะแบน (Suzette Pans)
- ทัพพี ภาษาชนดินเผา ภาษาเงิน และภาษาสำหรับน้ำปรุงรสในแบบการให้บริการอย่างเป็นทางการ
- เครื่องแก้ว
- ผ้าลินินและผ้าเช็ดปาก
- เตรียมรถเข็น พื้นที่ให้บริการ อ่างครอบคลุม
- การจัดเตรียมรถเข็นและสถานที่สำหรับบริการ
- การจัดเตรียมรายการอาหารขึ้นพื้นฐานเพื่อสนับสนุนการบริการ
- การเติมและจัดเตรียมเครื่องปรุงและน้ำปรุงรส
- การจัดเตรียมเครื่องดื่มที่ผสมแอลกอฮอล์และไม่ผสมแอลกอฮอล์
- การจัดเตรียมการซ่อมบำรุงรถเข็นและหัวตะเกียงขึ้นพื้นฐาน
- สร้างการมีส่วนร่วมและความบันเทิงให้กับลูกค้าเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการส่งเสริมประสบการณ์ อ่างครอบคลุม
- การอธิบายกระบวนการเตรียมและปรุงอาหาร คำศัพท์ทางครัว รูปแบบการปรุงอาหาร และตัวเลือกในการบริการ
- การเล่าประวัติความเป็นมาของอาหารที่จัดเตรียม
- การให้คำแนะนำเกี่ยวกับตัวเลือกอื่น ๆ ในรายการอาหาร
- การสอบถามความชื่นชอบของลูกค้า และให้คำแนะนำในความหลากหลายของอาหาร
- การยินยอมให้ลูกค้าชิมอาหาร
- การใช้เทคนิคในการแสดง
- นำเสนออาหารตามรายการ อ่างครอบคลุม
- การนำเสนออาหารที่เสร็จสมบูรณ์อย่างถูกสุขลักษณะ
- ความประณีต ความสมดุล และขนาดการเสิร์ฟที่เท่าเทียมกัน ในกรณีที่เสิร์ฟอาหารให้กับลูกค้ามากกว่าหนึ่งท่าน
- การใช้อุปกรณ์ เครื่องใช้ และเครื่องแก้วที่ถูกต้อง
- การให้ความช่วยเหลือด้านบริการ และการใช้ทักษะระหว่างบุคคล

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. ุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ2.15.068
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะให้บริการแบบเป็นทางการ (Silver Service)
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการให้บริการแบบเป็นทางการ (Silver Service) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเตรียมการให้บริการแบบเป็นทางการ การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง การบริการเสิร์ฟอาหาร

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)
2.15.068.01 เตรียมการให้บริการแบบเป็นทางการ (Silver Service)	1.1ระบุนรายการอาหารในเมนูที่จะให้บริการแบบเป็นทางการ 1.2ระบุเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการแบบเป็นทางการ 1.3จำแนกความแตกต่างระหว่างการให้บริการแบบเป็นทางการและกึ่งทางการ 1.4เตรียมพร้อมพื้นที่รับประทานอาหารสำหรับการให้บริการแบบเป็นทางการ 1.5จัดเตรียมโต๊ะให้ตรงตามมาตรฐานการให้บริการแบบเป็นทางการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
2.15.068.02 ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	2.1ปฏิบัติงานร่วมกับพนักงานคนอื่น ๆ เพื่อให้การบริการแบบเป็นทางการเป็นไปตามเวลามาตรฐาน 2.2ประสานงานกับพนักงานในครัวเพื่อให้การบริการแบบเป็นทางการเป็นไปในกรอบเวลาที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการและความชอบส่วนตัวของลูกค้า 2.3สื่อสารกับเจ้าหน้าที่การเงินเพื่อให้แน่ใจว่าได้เรียกเก็บจำนวนเงินที่ถูกต้องตรงตามรายการในเมนูของการให้บริการแบบเป็นทางการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.15.068.03 บริการเสิร์ฟอาหาร	3.1ปรับเปลี่ยนสิ่งปกคลุมโต๊ะให้สอดคล้องกับรายการสั่งอาหารของลูกค้า 3.2เลือกอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่จำเป็นเพื่อดำเนินการให้บริการแบบเป็นทางการตามคำสั่งซื้อที่ได้รับ 3.3รวบรวมและตรวจสอบรายการอาหารจากครัวให้สอดคล้องกับคำสั่งซื้อที่ได้รับ 3.4เคลื่อนย้ายสิ่งของจากครัวไปยังโต๊ะอาหารและนำเสนอให้กับลูกค้า 3.5บริการเสิร์ฟอาหารให้กับลูกค้า 3.6บริการเสิร์ฟเครื่องดื่มให้กับลูกค้า 3.7สนทนากับลูกค้าทั้งระหว่างการให้บริการและภายหลังการให้บริการแบบเป็นทางการเพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดี	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการจัดการด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยของอาหาร
- ความสามารถในการจัดการด้านอนามัยส่วนบุคคล
- ความสามารถในการใช้เทคนิคการบริการแบบทางการ (Silver Service) ในการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เบื้องต้นที่จำเป็นในการให้บริการแบบทางการ (Silver Service) แบบกึ่งทางการ (Semi-silver Service)
- ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับข้อได้เปรียบและข้อจำกัดในการให้บริการแบบทางการ (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 เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- รายการอาหารในเมนู อาจครอบคลุม
- อาหารเรียกน้ำย่อย ออร์เดิร์ฟและอาหารทานเล่น รวมทั้ง รายการอาหารที่ปรุงสำเร็จ และที่บริการแบบรถเข็น
- ซุป
- อาหารจานหลัก ที่เตรียมจากวัตถุดิบต่าง ๆ ครอบคลุม เนื้อสัตว์ เนื้อไก่/เนื้อสัตว์ปีก อาหารทะเล พาสต้า ผัก ผลไม้ สลัด ฯลฯ
- อาหารร้อนและเย็น รวมทั้ง ผลไม้ และสลัด
- ของหวานร้อนและเย็น รวมทั้ง รายการอาหารที่ปรุงสำเร็จ และที่บริการแบบรถเข็น
- ซีส
- อาหารที่เป็นเอกลักษณ์ และอาหารจานพิเศษ
- น้ำปรุงรส เครื่องปรุงรส ส่วนประกอบเพิ่มเติม และเครื่องตกแต่งอาหาร
- เครื่องดื่ม รวมทั้ง การบริการไวน์ ชา และกาแฟ
- เครื่องมือและอุปกรณ์ ครอบคลุม
- ถุงมือสีขาว ผ้าปูโต๊ะ และผ้าเช็ดปาก เครื่องแต่งกายพนักงาน ผ้าประจำตัวพนักงานที่ใช้ในการให้บริการ
- ภาชนะที่เหมาะสม รวมทั้ง การใช้ที่รองภาชนะ
- อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการแบบทางการ (Silver Service) เช่น ช้อนและส้อม ช้อนกลาง มีดหั่นปลา อุปกรณ์สำหรับยกอาหาร
- ถาดและจานแบน ที่ใส่น้ำเปล่าและเหยือกน้ำอื่น ๆ ภาชนะใส่น้ำปรุงรส
- รถเข็น
- ตะกร้าไวน์ เครื่องมือเปิดจุกไวน์ เทียน โถใส่เหล้าและไวน์
- อุปกรณ์ที่ใช้ในการปิดเศษอาหารบนโต๊ะ
- เครื่องตกแต่งโต๊ะอาหาร แจกันขนาดเล็ก การจัดดอกไม้ การจัดแสดงอื่น ๆ
- พนักงานคนอื่น ๆ อาจครอบคลุม
- พนักงานเดินอาหาร พนักงานจัดโต๊ะและเก็บจานอาหาร
- พนักงานเสิร์ฟอาหาร
- พนักงานเสิร์ฟเครื่องดื่ม และพนักงานเสิร์ฟไวน์
- หัวหน้า/พนักงานประจำห้องอาหาร
- ประสานงานกับพนักงานในครัว ควรครอบคลุม
- การสื่อสารเกี่ยวกับอาหารแต่ละรายการ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า
- การจัดเวลาในการให้บริการ
- ปริมาณที่ต้องการ
- การตรวจสอบความพร้อมของรายการอาหารในเมนู และการเปลี่ยนแปลงอาหาร ที่สามารถจัดได้
- ปรับเปลี่ยนสิ่งปกคลุมโต๊ะ อาจเกี่ยวข้องกับ
- การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดวางโต๊ะ
- การเพิ่มสิ่งของเข้าไปในการจัดวางโต๊ะที่มีอยู่เดิม
- การนำสิ่งของออกจากการจัดวางโต๊ะที่มีอยู่เดิม
- รวบรวมและตรวจสอบรายการอาหารจากครัว อาจครอบคลุม
- การตรวจสอบอาหารจากครัว ให้สอดคล้องกับรายการที่ลูกค้าสั่ง
- การยืนยันคุณภาพและปริมาณของอาหารด้วยสายตา
- การยืนยันรายการ ที่ต้องถูกเตรียมโดยแผนกครัว

- การตรวจสอบอุณหภูมิ การนำเสนอ และความสมดุลของอาหาร
- เคลื่อนย้ายสิ่งของจากครัวไปยังโต๊ะอาหาร ครอบคลุม
- รถเข็นและจานแบน
- การร่วมมือและการใช้งานบริการคนอื่น ๆ
- บริการเสิร์ฟอาหาร ต้องครอบคลุม
- การคำนึงถึงความปลอดภัยและสุขอนามัย
- การจัดเวลาในการบริการให้เหมาะสม และประสานงานกับพนักงานและการบริการอื่น ๆ
- การแบ่งส่วนอาหาร ระหว่างการให้บริการ
- การจัดวางอาหารบนจาน โดยคำนึงถึงความสมดุลของสี ความสะอาด และความประณีต การแบ่งส่วนอาหารอย่างเท่าเทียมในแต่ละจาน
- การจัดวางจานอาหารบนโต๊ะ โดยอาหารและโลโก้นั้นอยู่ในตำแหน่งที่ถูกต้อง
- การใช้อุปกรณ์การให้บริการแบบทางการ (Silver Service) เช่น ช้อนและส้อม ช้อนกลาง อุปกรณ์หยิบอาหาร มีดหั่นปลา ท็อปส์ ช้อนและผ้าสำหรับการให้บริการตามความเหมาะสมต่อรายการที่เสิร์ฟ
- การจัดเตรียมการให้บริการแบบทางการ (Silver Service) และแบบกึ่งทางการ (Semi-silver Service)
- การให้บริการขนมปัง ซุป อาหารเรียกน้ำย่อย อาหารจานหลัก ผัก ของหวานร้อนและเย็น ชีส อาหารชิ้นใหญ่ และอาหารอ่อน/ละเอียด
- การให้บริการส่วนประกอบเพิ่มเติม รวมทั้ง น้ำปรุงรส เครื่องตกแต่ง เครื่องปรุงรส การใช้ภาชนะราดน้ำปรุงรส อุปกรณ์บิดและเคลือบเนื้อสัตว์ที่หั่นเป็นชิ้น ๆ และสิ่งของอื่น ๆ พร้อมน้ำปรุงรส
- บริการเสิร์ฟเครื่องดื่ม ต้องครอบคลุม
- การปรับเปลี่ยนแก้วให้เหมาะสมกับไวน์ที่ลูกค้าสั่ง
- การจัดเวลาในการให้บริการอย่างเหมาะสม และประสานงานกับพนักงานและการบริการอื่น ๆ
- การให้บริการไวน์ ครอบคลุม การนำเสนอไวน์ การเปิดขวดไวน์ การรินไวน์ และการใช้ตะกร้าไวน์ในการริน
- การให้บริการชาและกาแฟ รวมทั้ง กาแฟผสมสุรา/เหล้าหวาน
- สนทนากับลูกค้า ต้องครอบคลุม
- การใช้ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การสื่อสาร และการขายที่เหมาะสม
- การระบุและการแก้ไขปัญหา ที่เกี่ยวข้องกับอาหารและเครื่องดื่ม

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. ชุดสาขารวม/กลุ่มอาชีพรวม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน