



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานโรงแรม
อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม (Front Office)

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
ร่วมกับ สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานโรงแรม อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม (Front Office)

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

ไม่มี (N/A)

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

ไม่มี (N/A)

4. ข้อมูลเบื้องต้น

ในขณะที่ประเทศไทยกำลังเปลี่ยนแปลงก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และกรอบทางการค้า แรงงานที่เปลี่ยนแปลง ทำให้เกิดความตื่นตัว การโยกย้ายแรงงาน และการกีดกันแรงงาน เริ่มเกิดขึ้นในหลายภาคส่วน ทำให้แรงงานไทยเกิดความเสียเปรียบ และไม่สามารถตอบสนองต่ออุปสงค์แรงงานได้อย่างชัดเจน จึงมีความจำเป็นอย่างเร่งด่วนที่จะต้องหันมาทบทวนกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศไทย

เดิมการพัฒนากำลังคน หรือทรัพยากรมนุษย์ ทำในหลายภาคส่วน โดยมีภาคการศึกษาเป็นแกนหลักสำคัญในการพัฒนา การจัดการศึกษาในยุคก่อนเน้นการส่งเสริมความงอกงามในพุทธิพิสัย (ความรู้) และการวัดผลสัมฤทธิ์ในมิติของความจำ และความเข้าใจเป็นเรื่องหลัก ซึ่งจะพบว่าในหลาย ๆ อาชีพ ความรู้ ความเข้าใจเป็นเพียงองค์ประกอบส่วนหนึ่ง แต่ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์เป็นองค์ประกอบสำคัญในคุณภาพของแรงงาน ในขณะที่ประเทศที่พัฒนาแล้วในหลาย ๆ ประเทศ ต่างมีแกนในการจัดการศึกษา แบบคู่ขนาน คือ การจัดการศึกษาสายวิชาการควบคู่กับการจัดการศึกษาสายอาชีพ เพื่อสร้างแรงงานที่มีคุณภาพทั้งเชิงทฤษฎีและเชิงปฏิบัติการ

นอกจากนี้การที่ประเทศไทยเน้นการวัดคุณภาพคน และโอกาสในการศึกษาต่อจากผู้ที่จบในภาคการศึกษาเป็นหลัก จึงเป็นเหตุทำให้โอกาสการเรียนรู้ของคนไทยอยู่ในกรอบที่จำกัด ผู้ที่ไม่มีโอกาสได้เรียนตามระบบยากที่จะสามารถกลับเข้าสู่ภาคการศึกษาตามระบบได้อีกครั้ง จากสาเหตุและปัญหาดังกล่าว จึงเป็นที่มาของการจัดทำ เครื่องมือวัดสมรรถนะของคนในสายอาชีพ ที่เรียกว่า มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ เพื่อใช้ในการกลั่นกรอง ยกระดับ พัฒนา แรงงานในสายอาชีพต่าง ๆ ให้มีมาตรฐาน สามารถพัฒนาต่อยอดทางการพัฒนาทุนมนุษย์ อีกทั้งได้รับสิทธิอันพึงมีตามศักยภาพของตน อนึ่งงานด้านการบริการของคนไทยเป็นที่ยอมรับและชื่นชมของคนทั้งในระดับประเทศ ภูมิภาค และนานาชาติว่า คนไทยมีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind) ดังนั้น “มาตรฐานอาชีพ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม (Front Office)” จึงเป็นอีกสาขาวิชาชีพที่มีความจำเป็นอย่างเร่งด่วนในการจัดทำมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ เพื่อส่งเสริมการมีงานทำทั้งในและต่างประเทศของคนในสายอาชีพนี้ ให้สามารถแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและระดับสากลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

ไม่มี (N/A)

6. ครั้งที่

1 (ตัวอย่าง : 15 มิถุนายน 2556)

(รายละเอียดของชุดฝึกอบรมที่ได้รับการรับรองตามการปรับปรุงในแต่ละครั้ง แสดงในตารางข้างล่าง ข้อมูลครั้งล่าสุดจะแสดงอยู่ในบรรทัดบนสุด)

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

ครั้งที่ประกาศก่อนหน้านี้ ไม่มี (N/A) วันที่ประกาศ ไม่มี (N/A)

ข้อสังเกต ไม่มี (N/A)

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ไม่มี (N/A)

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร

สาขางานโรงแรม

อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ระดับ 5

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

ก. อาชีพ แม่บ้านในโรงแรม (Housekeeper) ข. อาชีพ พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) 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
1.05.074	พัฒนาและดำเนินการตามแผนธุรกิจ
1.06.081	วางแผนและสร้างระบบและกระบวนการทำงาน
1.06.082	วางแผน บริหารและดำเนินการจัดการประชุม
1.07.090	จัดการบัญชีค่าจ้าง
1.07.222	บริหารจัดการตามสัญญาข้อตกลง
1.08.093	จัดระบบประเมินผลการฝึกอบรม
1.08.094	ติดตามและประเมินผลความมีประสิทธิภาพของการฝึกอบรม
1.09.100	บริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย
1.09.101	จัดการด้านทรัพย์สินที่เป็นวัตถุ อาคารและสาธารณูปโภค

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานโรงแรม อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ระดับ 5

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นบุคคลที่เชี่ยวชาญในอาชีพ มีทักษะทางเทคนิคในการปฏิบัติงาน มีทักษะในการปฏิบัติงานที่ซับซ้อน มีส่วนร่วมในการวางแผน บริหารจัดการ และกำหนดนโยบายขององค์กรโดยใช้ทฤษฎีและเทคนิคในการแก้ปัญหาอย่างอิสระ สามารถพัฒนานวัตกรรมเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ สามารถใช้ภาษาต่างประเทศและเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานและสามารถอบรมและฝึกฝนบุคคลอื่นได้

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

- มีอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป หรือ
- มีประสบการณ์ทำงานไม่น้อยกว่า 5 ปี หลังจากได้รับการรับรอง ระดับ 4 หรือ
- มีประสบการณ์การทำงานในระดับคุณวุฒิวิชาชีพที่ขอรับการประเมินไม่ต่ำกว่า 10 ปี
- ไม่เป็นโรคที่กฎหมายกำหนดว่าสุขภาพไม่สมบูรณ์เป็นอุปสรรคในการทำงาน 5 โรค ดังนี้คือ โรคเรื้อน, วัณโรคระยะอันตราย, ดิยาเสพติดให้โทษอย่างร้ายแรง, โรคเท้าช้างในระยะที่ปรากฏอาการ เป็นที่รังเกียจแก่สังคม และโรคพิษสุราเรื้อรัง (อ้างอิงจากแหล่งข้อมูล <http://www.doctor.or.th/article/detail/5368> สืบค้นเมื่อวันที่ 22 กันยายน 2557)

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม

หมายเหตุ : (ข้อเสนอแนะเฉพาะสำหรับคุณวุฒิวิชาชีพนี้) ไม่มี (N/A)

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- 1.05.074 พัฒนาและดำเนินการตามแผนธุรกิจ
- 1.06.081 วางแผนและสร้างระบบและกระบวนการทำงาน
- 1.06.082 วางแผน บริหารและดำเนินการจัดการประชุม
- 1.07.090 จัดการบัญชีค่าจ้าง
- 1.07.222 บริหารจัดการตามสัญญาข้อตกลง
- 1.08.093 จัดระบบประเมินผลการฝึกอบรม
- 1.08.094 ติดตามและประเมินผลความมีประสิทธิภาพของการฝึกอบรม
- 1.09.100 บริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย
- 1.09.101 จัดการด้านทรัพย์สินที่เป็นวัตถุ อาคารและสาธารณูปโภค

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
พัฒนาศักยภาพบุคลากรในสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยวและการโรงแรม อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม (Front Office) ให้มีมาตรฐานสามารถแข่งขันและเป็นที่ยอมรับในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและระดับสากล	1	ปฏิบัติหน้าที่ในแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม (Front Office)ตามมาตรฐานอาชีพ	1.05	บริการลูกค้า ปฏิบัติงานด้านการขายและการตลาด
			1.06	บริหารงานทั่วไป
			1.07	บริหารการเงิน
			1.08	พัฒนาทรัพยากรมนุษย์
			1.09	จัดการทรัพยากร

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
1.05	บริการลูกค้า ปฏิบัติงานด้านการขายและการตลาด	1.05.074	พัฒนาและดำเนินการตามแผนธุรกิจ	1.05.074.1	วิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางธุรกิจทั้งภายนอกและภายในธุรกิจ
				1.05.074.2	กำหนดแผนและกลยุทธ์ทางธุรกิจ
				1.05.074.3	ดำเนินการตามแผนธุรกิจ
				1.05.074.4	ติดตามการดำเนินการตามแผนธุรกิจ
1.06	บริหารงานทั่วไป	1.06.081	วางแผนและสร้างระบบและกระบวนการทำงาน	1.06.081.1	วางแผนและพัฒนาระบบและกระบวนการทำงาน
				1.06.081.2	สร้างระบบและกระบวนการทำงาน
				1.06.081.3	ทบทวนระบบและกระบวนการทำงาน
		1.06.082	วางแผน บริหารและดำเนินการจัดการประชุม	1.06.082.1	วางแผนและเตรียมการประชุม
				1.06.082.2	ดำเนินการประชุม
				1.06.082.3	สรุปและติดตามผลการประชุม
1.07	บริหารการเงิน	1.07.090	จัดการบัญชีค่าจ้าง	1.07.090.1	จัดทำกระบวนการสำหรับจัดการเกี่ยวกับการจ่ายค่าจ้าง
				1.07.090.2	จัดเตรียมข้อมูลค่าจ้าง
				1.07.090.3	อนุมัติการจ่ายเงินค่าจ้าง
				1.07.090.4	ดูแลข้อมูลการจ่ายเงินค่าจ้าง
		1.07.222	บริหารจัดการตามสัญญาข้อตกลง	1.07.222.1	จัดทำสัญญาและกลยุทธ์ในการจัดการภาระผูกพัน
				1.07.222.2	ติดตามผลการดำเนินงานตามสัญญาข้อตกลงและการะผูกพัน
1.08	พัฒนาทรัพยากรมนุษย์	1.08.093	จัดระบบประเมินผลการฝึกอบรม	1.08.093.1	ดำเนินการตามสัญญาข้อตกลงหรือภาระผูกพันให้เสร็จสมบูรณ์และนำกลยุทธ์ที่ผ่านการพิจารณาแล้วไปดำเนินการ
				1.08.093.1	เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการประเมิน

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
1.08	พัฒนาทรัพยากรมนุษย์	1.08.093	จัดระบบประเมินผลการฝึกอบรม	1.08.093.2	ให้การสนับสนุนผู้ประเมินขององค์กร
				1.08.093.3	จัดการเก็บบันทึกการประเมิน
				1.08.093.4	ควบคุมกระบวนการประกันคุณภาพ
				1.08.093.5	รายงานผลการทำงานตามระบบการประเมินการฝึกอบรมและการดำเนินงานขององค์กร
		1.08.094	ติดตามและประเมินผลความมีประสิทธิภาพของการฝึกอบรม	1.08.094.1	กำหนดรายการการฝึกอบรมที่จะถูกติดตามและประเมินผล
				1.08.094.2	ติดตามประสิทธิภาพการฝึกอบรม
				1.08.094.3	ประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรม
				1.08.094.4	จัดเตรียมรายงานเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพของการฝึกอบรม
1.09	จัดการทรัพยากร	1.09.100	บริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย	1.09.100.1	ศึกษาข้อกำหนดที่จำเป็นสำหรับการบริหารธุรกิจ
				1.09.100.2	บริหารงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมาย
				1.09.100.3	ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับกฎหมายเพิ่มเติม
		1.09.101	จัดการด้านทรัพย์สินที่เป็นวัตถุอาคารและสาธารณูปโภค	1.09.101.1	พัฒนาระบบการบำรุงรักษาซ่อมแซมและการจัดซื้อทรัพย์สิน
				1.09.101.2	ตรวจสอบสภาพและการทำงานของทรัพย์สินในสถานที่ทำงาน
				1.09.101.3	ประสานงานด้านการเงินในการจัดซื้อทรัพย์สิน

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ1.05.074
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะพัฒนาและดำเนินการตามแผนธุรกิจ
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม - 4222 (ISCO-88 : TH) หรือ 4224 (ISCO-08 : TH)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการพัฒนาและดำเนินการตามแผนธุรกิจ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางธุรกิจทั้งภายนอกและภายในธุรกิจ การกำหนดแผนและกลยุทธ์ทางธุรกิจ การดำเนินการตามแผนธุรกิจ และการติดตามการดำเนินการตามแผนธุรกิจ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

พ่อครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)
พ่อครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)
พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.05.074.1 วิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางธุรกิจทั้งภายนอกและภายในธุรกิจ	1.1 กำหนดข้อมูลที่จำเป็นและทำการวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงประเด็น 1.2 ปรึกษากับบุคคลที่ส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายนอกและภายในองค์กร ในกระบวนการทำวิจัย 1.3 ใช้ผลการวิจัย เพื่อช่วยในการคาดการณ์แนวโน้มการพัฒนาทางสังคมการเมือง เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี 1.4ระบุและแสวงหาความช่วยเหลือและคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญที่เหมาะสมเมื่อมีความจำเป็น 1.5ทบทวนและวิเคราะห์ทรัพยากรและขีดความสามารถขององค์กร 1.6 ใช้เอกสารอ้างอิงวิเคราะห์โอกาสและอุปสรรคทางธุรกิจตามข้อมูลการตลาดเชิงเปรียบเทียบที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ 1.7 ทบทวนและวิเคราะห์ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากคู่แข่งปัจจุบันและคู่แข่งรายใหม่	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.05.074.2 กำหนดแผนและกลยุทธ์ทางธุรกิจ	2.1 สร้างวิสัยทัศน์ พันธกิจและวัตถุประสงค์ขององค์กร อันเป็นจุดเริ่มต้นของการจัดทำแผนธุรกิจเพื่อใช้ในการปรึกษากับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย 2.2 สร้างวัตถุประสงค์ขององค์กร ที่เป็นไปได้ ชัดเจนและสามารถวัดได้ 2.3 พัฒนากลยุทธ์และยุทธวิธีที่เหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และครอบคลุมทุกหน่วยงานในองค์กร 2.4 ระบุและเชื่อมโยงโอกาสสำหรับการร่วมมือทางธุรกิจในเชิงกลยุทธ์ 2.5 พัฒนาแผนธุรกิจให้ครอบคลุมทุกแง่มุมเพื่อให้แน่ใจว่าดำเนินธุรกิจ สอดคล้องตามข้อกำหนดทางกฎหมาย สังคม สิ่งแวดล้อมและจริยธรรมที่เกี่ยวข้อง 2.6 รวมแผนปฏิบัติการและกระบวนการการประเมินผลรวมทั้ง ตัวชี้วัดที่เหมาะสม 2.7 ปรึกษาหารือกับพนักงาน ผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ในการสนับสนุนกระบวนการวางแผน เพื่อให้ได้มุมมองที่ครอบคลุมในการดำเนินการพัฒนาแผนงาน	
1.05.074.3 ดำเนินการตามแผนธุรกิจ	3.1 สื่อสารวัตถุประสงค์และเนื้อหาของแผนในเวลาที่เหมาะสมเพื่อให้เข้าใจเกี่ยวกับแผนงาน กิจกรรม และความรับผิดชอบแต่ละอย่าง 3.2 ใช้เทคนิคความเป็นผู้นำเพื่อกระตุ้นให้เกิดฉันทามติในการทำงาน ตามแผนธุรกิจ 3.3 กระตุ้นให้พนักงานทำงานอย่างต่อเนื่อง ตามแผนธุรกิจ 3.4 ดำเนินการและจัดระเบียบการปฏิบัติงานตามแผนให้เกิดความคุ้มค่า เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดและภาวะผูกพัน	
1.05.074.4 ติดตามการดำเนินการตามแผนธุรกิจ	4.1 ทบทวนแผนธุรกิจอย่างสม่ำเสมอและปรับปรุงตามการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ 4.2 ควบคุมกิจกรรมตามรายละเอียดในแผนธุรกิจอย่างต่อเนื่อง 4.3 ระบุและวิเคราะห์ถึงผลสำเร็จและช่องว่างในการทำงานอย่างต่อเนื่อง 4.4 ดำเนินการเปลี่ยนแปลงตามข้อตกลง ให้ทันท่วงที 4.5 รายงานผลการดำเนินงานอย่างโปร่งใสต่อผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับการระบุและวิเคราะห์ประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคและรูปแบบการวางแผนธุรกิจ
- ความรู้เกี่ยวกับภาระหน้าที่และการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับทางสังคม สิ่งแวดล้อม และจริยธรรมที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมหรือองค์กร
- ความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ ได้แก่ แนวโน้มในปัจจุบัน โครงสร้างและนโยบายของรัฐบาล

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 ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกทางธุรกิจ อาจครอบคลุม

- ☐ ความสามารถและทรัพยากร เช่น ทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรการเงิน กำลังการผลิตของเครื่องมือ ระดับทักษะของพนักงาน
- ☐ จำนวนชั่วโมงในการปฏิบัติงาน
- ☐ ความสามารถในการสื่อสาร
- ☐ สถานที่และตำแหน่งที่ตั้ง
- ☐ แนวโน้มและการพัฒนาในตลาด เช่น เศรษฐกิจ ระบบนิเวศและสิ่งแวดล้อม กิจกรรมของภาครัฐ สังคม วัฒนธรรม ประชากร เทคโนโลยี อุตสาหกรรม
- ☐ ข้อมูลการตลาดเปรียบเทียบ
- ☐ ข้อมูลแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice)

- ☐ ข้อมูลการแข่งขัน
- ☐ ข้อมูลของคู่แข่ง
- ☐ กฎหมายและกฎระเบียบ
- ☐ ข้อกำหนดด้านกฎหมายและจริยธรรม
- ☐ เกณฑ์การปฏิบัติงาน
- ☐ ความคาดหวังและอิทธิพลทางวัฒนธรรม
- ☐ ความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การคุ้มครองแรงงานเด็ก ปัญหาสิ่งแวดล้อม

การวิจัย อาจครอบคลุม

- ☐ การสัมภาษณ์เพื่อนร่วมงานและลูกค้า
- ☐ การสนทนากลุ่ม
- ☐ การวิเคราะห์ข้อมูล
- ☐ การทบทวนเอกสาร

ข้อมูลที่ตรงประเด็น อาจครอบคลุม

- ☐ ข้อมูลปัจจุบันเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
- ☐ การขายและสัญญา
- ☐ แนวโน้มและโอกาสทางธุรกิจ
- ☐ ทรัพยากรและความสามารถในการผลิต

ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจครอบคลุม

- ☐ ลูกค้า
- ☐ พนักงาน
- ☐ หน่วยงานราชการ
- ☐ เจ้าของ
- ☐ ผู้จัดการจำหน่าย
- ☐ พันธมิตรเชิงกลยุทธ์

แนวโน้มการพัฒนา อาจครอบคลุม

- ☐ ด้านเศรษฐกิจ
- ☐ ด้านระบบนิเวศ/สิ่งแวดล้อม
- ☐ กิจกรรมภาครัฐ
- ☐ ด้านประชากรศาสตร์
- ☐ ด้านเทคโนโลยี
- ☐ ด้านอุตสาหกรรม

ความช่วยเหลือและคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ อาจเกี่ยวข้องกับ

- ☐ ข้อเท็จจริงและข้อมูล เช่น นักเขียน นักสื่อสารมวลชน นักวิจัย
- ☐ คำแนะนำทางกฎหมายหรือทางการเงิน เช่น ทนายความ นักบัญชี

ทรัพยากรและขีดความสามารถ อาจครอบคลุม

- ☐ ทรัพยากรบุคคล
- ☐ ทรัพยากรทางการเงิน
- ☐ กำลังการผลิตของอุปกรณ์
- ☐ ระดับทักษะของพนักงาน
- ☐ เวลาทำการ
- ☐ ความสามารถในการสื่อสาร

- ☐ สถานที่/ตำแหน่ง
- ☐ การดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-business)

ข้อมูลการตลาดเชิงเปรียบเทียบ อาจครอบคลุม

- ☐ ข้อมูลแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice)
- ☐ เกณฑ์มาตรฐานอุตสาหกรรม
- ☐ ข้อมูลคู่แข่ง

ทบทวนและวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากคู่แข่ง อาจครอบคลุม

- ☐ ราคา
- ☐ ปริมาณ
- ☐ พื้นที่ให้บริการ
- ☐ บัญชีลูกค้า
- ☐ เงื่อนไขการค้า
- ☐ ส่วนแบ่งการตลาด
- ☐ ความพึงพอใจของลูกค้า

แผนธุรกิจ อาจเกี่ยวข้องกับ

- ☐ ธุรกิจขนาดเล็กที่สร้างขึ้นใหม่
- ☐ ธุรกิจขนาดเล็กที่ดำเนินการอยู่
- ☐ แผนกหรือหน่วยงานขององค์กรขนาดใหญ่
- ☐ ความคิดริเริ่มในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่

วัตถุประสงค์ขององค์กร อาจครอบคลุม

- ☐ ตัวเลขยอดขาย
- ☐ รายได้
- ☐ ระยะเวลาการส่งมอบบริการ
- ☐ มาตรฐานการให้บริการ
- ☐ จำนวนลูกค้า
- ☐ ระยะเวลาในการจัดการลูกค้า
- ☐ อัตราการลาออกของพนักงาน
- ☐ ต้นทุนการให้บริการ
- ☐ ภาระหนี้
- ☐ ผลกำไร

กลยุทธ์ อาจครอบคลุม

- ☐ การพัฒนาลูกค้า
- ☐ การขยายพื้นที่ให้บริการ ทางภูมิศาสตร์
- ☐ การขยายตัวขององค์กร
- ☐ การขยายการให้บริการ
- ☐ การลดหนี้
- ☐ การพัฒนารายได้

ขอบเขตในการดำเนินธุรกิจ ควรครอบคลุม

- ☐ การดำเนินงาน
- ☐ การตลาด
- ☐ เทคโนโลยี

- ☐ ความต้องการทรัพยากรบุคคล/แรงงาน
- ☐ โครงสร้างองค์กรและการบริหาร
- ☐ แผนการเงิน
- ☐ การจัดการด้านคุณภาพ

กระบวนการการประเมินผล อาจครอบคลุม

- ☐ ตัวชี้วัด
- ☐ การวิเคราะห์ช่องว่าง
- ☐ ข้อเสนอแนะของลูกค้า
- ☐ รายงานการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน
- ☐ ความคิดเห็นของพนักงาน

ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ อาจครอบคลุม

- ☐ การขาย
- ☐ ผลตอบแทนจากการลงทุน (ROI)
- ☐ การบริการลูกค้า

กระตุ้นให้เกิดฉันทามติในการทำงาน อาจครอบคลุม

- ☐ ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย
- ☐ การสื่อสาร
- ☐ การประสานความร่วมมือในการทำงาน
- ☐ การสร้างความไว้วางใจ
- ☐ การมีส่วนร่วมของคณะทำงาน

ภาระผูกพัน อาจเกี่ยวข้องกับ

- ☐ แผนการในการจัดการกับปัจจัยทางธุรกิจที่ไม่สามารถควบคุมได้
- ☐ ความท้าทาย ปัญหา อุปสรรค

การทบทวนแผนธุรกิจ อาจเกี่ยวข้องกับ

- ☐ การทบทวนทุกไตรมาส
- ☐ วงจรชีวิตแผนธุรกิจ
- ☐ เหตุการณ์สำคัญที่นำไปสู่การทบทวน เช่น การเปลี่ยนแปลงของตลาด

รายงานผลการดำเนินงาน อาจเกี่ยวข้องกับ

- ☐ ส่วนแบ่งทางการตลาด
- ☐ ยอดขาย
- ☐ ความพึงพอใจของลูกค้า

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

1.06.081
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

วางแผนและสร้างระบบและกระบวนการทำงาน
3. ทบทวนครั้งที่

N/A
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม - 4222 (ISCO-88 : TH) หรือ 4224 (ISCO-08 : TH)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการวางแผนและสร้างระบบและกระบวนการทำงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการวางแผนและพัฒนาระบบและกระบวนการทำงาน การสร้างระบบและกระบวนการทำงาน รวมถึงการทบทวนระบบและกระบวนการทำงาน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)
พ่อครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)
พ่อครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)
พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)
สำรองบัตรโดยสาร - 1229 (ISCO-88 : TH) หรือ 1439 (ISCO-08 : TH)
ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว - 3414 (ISCO-88 : TH)

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.06.081.1 วางแผนและพัฒนาระบบและกระบวนการทำงาน	1.1 ระบุความต้องการเกี่ยวกับระบบและกระบวนการทำงานตามความจำเป็นขององค์กร โดยการดูแลสถานที่ทำงานและปรึกษาผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างต่อเนื่อง 1.2 ระบุพื้นที่ที่พบปัญหาและดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาเท่าที่จะทำได้ อย่างทันเวลาที่ 1.3 พัฒนาหรือแก้ไขระบบและกระบวนการทำงานตามแนวทางการปฏิบัติในการให้คำปรึกษา ที่เหมาะสม 1.4 พิจารณาถึงความจำเป็น เป้าหมายขององค์กรขีดความสามารถ และทรัพยากรในการปฏิบัติงานเมื่อทำการพัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไขระบบและกระบวนการทำงาน 1. 5 ระบุกฎหมายและข้อจำกัดด้านจริยธรรมที่เกี่ยวข้อง	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.06.081.2 สร้างระบบและกระบวนการทำงาน	2.1เตรียมข้อมูลล่วงหน้าเกี่ยวกับระบบและกระบวนการทำงานใหม่สำหรับแจ้งให้พนักงานทราบ 2.2 แนะนำระบบและกระบวนการทำงานในลักษณะที่ทำให้เกิดความยุ่งยากแก่ลูกค้าและเพื่อนร่วมงานน้อยที่สุด 2.3 จัดเตรียมการฝึกอบรมและให้การสนับสนุนผู้ร่วมงานตามความจำเป็น	
1.06.081.3 ทบทวนระบบและกระบวนการทำงาน	3.1ตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบและกระบวนการทำงาน 3.2 ขอคำแนะนำสำหรับการปรับปรุงระบบและกระบวนการทำงาน จากผู้ร่วมงานในทุกระดับ 3.3 ทำการปรับเปลี่ยนระบบและกระบวนการทำงานเมื่อมีความจำเป็น	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

ทักษะการแก้ปัญหาเกี่ยวกับระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับระบบและขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในพื้นที่ที่กำหนด
- ความรู้ด้านเทคนิคเชิงลึกเกี่ยวกับพื้นที่ที่กำหนด
- ความรู้ในเชิงลึกเกี่ยวกับบริบทขององค์กร รวมทั้ง ด้านนโยบายและเป้าหมาย ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร และด้านช่องทางการสื่อสาร
- ความรู้เกี่ยวกับกรอบกฎหมายที่องค์กรต้องใช้

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

ระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน อาจครอบคลุม

- ☐ กระบวนการบริการลูกค้า
- ☐ กระบวนการในบาร์หรือร้านอาหาร
- ☐ ระบบและกระบวนการในห้องครัว รวมทั้ง ความปลอดภัยของอาหาร
- ☐ ระบบการทำความสะอาด
- ☐ ระบบการจัดการสำนักงาน
- ☐ กระบวนการจอง
- ☐ กระบวนการทำความสะอาดและบำรุงรักษา
- ☐ กระบวนการประกันคุณภาพ
- ☐ กระบวนการรักษาความปลอดภัย
- ☐ ระบบและกระบวนการควบคุมสินค้าคงคลัง
- ☐ กระบวนการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHS)

กระบวนการในการให้คำปรึกษา อาจเกี่ยวข้องกับ

- ☐ พนักงานคนอื่น ๆ และหัวหน้างาน
- ☐ ลูกค้าและผู้จัดจำหน่าย
- ☐ ผู้บริหารและตัวแทนของสหภาพ
- ☐ อุตสาหกรรมสัมพันธ์

- ☐ ผู้เชี่ยวชาญด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHS)
- ☐ ผู้เชี่ยวชาญ พนักงานฝ่ายเทคนิค ผู้รับเหมา และพนักงานฝ่ายบำรุงรักษา

เป้าหมายขององค์กร ครอบคลุมถึง

- ☐ ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (KPI)
- ☐ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
- ☐ ราคา
- ☐ ตัวชี้วัดทางตลาดและการขาย
- ☐ คุณค่าของตราผลิตภัณฑ์
- ☐ เกณฑ์และมาตรฐานคุณภาพ
- ☐ การเปรียบเทียบผลดำเนินการ

ความสามารถและทรัพยากรในการปฏิบัติงาน อาจครอบคลุมถึง

- ☐ ทรัพยากรมนุษย์
- ☐ ทรัพยากรทางการเงิน
- ☐ กำลังการผลิตของเครื่องมือ
- ☐ ระดับทักษะของพนักงาน
- ☐ เวลาในการปฏิบัติงาน
- ☐ ความสามารถในการสื่อสาร

ข้อจำกัดทางกฎหมายและจริยธรรม อาจครอบคลุมถึง

- ☐ กฎหมาย
- ☐ กฎระเบียบ
- ☐ เกณฑ์การปฏิบัติ
- ☐ ความคาดหวังและอิทธิพลทางวัฒนธรรม
- ☐ ความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การคุ้มครองแรงงานเด็ก ปัญหาสิ่งแวดล้อม

เพื่อนร่วมงาน อาจครอบคลุมถึง

- ☐ หัวหน้างานและผู้จัดการ
- ☐ เจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
- ☐ ผู้ร่วมงาน
- ☐ ผู้ฝึกอบรม
- ☐ ผู้เชี่ยวชาญ

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบ อาจครอบคลุมถึง

- ☐ เกณฑ์ตามการปฏิบัติงาน
- ☐ ต้นทุนและเวลาที่เกี่ยวข้อง
- ☐ ข้อดีและข้อผิดพลาดของระบบ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ1.06.082
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะวางแผน บริหารและดำเนินการจัดการประชุม
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม - 4222 (ISCO-88 : TH) หรือ 4224 (ISCO-08 : TH)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการวางแผน บริหารและดำเนินการจัดการประชุม ซึ่งเกี่ยวข้องกับการวางแผนและเตรียมการประชุม การดำเนินการประชุม รวมถึงการสรุปและติดตามผลการประชุม

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)
พ่อครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)
พ่อครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)
พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)
สำรองบัตรโดยสาร - 1229 (ISCO-88 : TH) หรือ 1439 (ISCO-08 : TH)
ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว - 3414 (ISCO-88 : TH)

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.06.082.1 วางแผนและเตรียมการประชุม	1.1ระบุความจำเป็นในการจัดประชุมและบุคคลที่ควรเข้าร่วมการประชุม 1.2ตัดสินใจเกี่ยวกับรูปแบบการจัดประชุมและระดับทางการตามวัตถุประสงค์ โอกาสพิเศษธรรมชาติของผู้เข้าร่วมและกระบวนการในการจัดประชุมขององค์กร 1.3จัดเตรียมการงานประชุมให้เป็นไปตามความจำเป็นขององค์กรและภายในระยะเวลาที่วางไว้ 1.4พัฒนามาตรการประชุมให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการประชุม 1.5เตรียมเอกสารการประชุมและจัดส่งให้ผู้เข้าร่วมก่อนการประชุมตามสถานที่และช่วงเวลาที่เหมาะสม	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.06.082.2 ดำเนินการประชุม	2.1 ประชุมตามขั้นตอนและระเบียบการประชุมองค์กร 2.2 กระตุ้นให้เกิดการพูดคุยที่เปิดกว้างและสร้างสรรค์ 2.3 บรรลุข้อตกลงกับผู้เข้าร่วมประชุมตามเป้าหมายของการประชุม 2.4 นำเสนอข้อมูลและความคิดอย่างชัดเจนและรัดกุม 2.5 เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น 2.6 บริหารการประชุม โดยมุ่งเน้นไปยังเป้าหมายตามที่ตกลงกัน 2.7 ดำเนินการประชุมภายในเวลาที่ตกลงกันหรือปรับเปลี่ยนตามการตกลงของผู้เข้าร่วมประชุม 2.8 บันทึกรายงานการประชุมได้อย่างถูกต้องตามความเหมาะสม	
1.06.082.3 สรุปและติดตามผลการประชุม	3.1 ทำรายงานการประชุมและแจกจ่ายไปยังผู้เข้าร่วมประชุม 3.2 แจ้งเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับผลของการประชุม 3.3 รวบรวมงานที่เกิดจากการประชุม ลงในตารางการทำงานประกอบด้วย งานที่ต้องทำและวิธีการดำเนินงาน โดยเรียงลำดับตามความสำคัญ	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการประยุกต์ใช้คำศัพท์เฉพาะ รวมทั้ง โครงสร้างและการจัดเตรียมการประชุม
- ความสามารถในการบันทึกการประชุมและการเขียนเอกสารในองค์กร

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับประเภทและรูปแบบของการประชุม รวมทั้ง กระบวนการประชุมแบบทางการ
- ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการกลุ่ม
- ความรู้เกี่ยวกับพิธีการและกระบวนการการประชุม ทั้งแบบทางการและไม่เป็นทางการ
- ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการบันทึกการประชุม วาระการประชุมและการจัดที่นั่ง

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

การประชุม อาจครอบคลุมถึง

- ☐ การประชุมวาระพิเศษ
- ☐ การประชุมทั่วไป
- ☐ กลุ่มสัมพันธ์
- ☐ การประชุมทางไกล
- ☐ การประชุมทางวิดีโอ
- ☐ การประชุมคณะกรรมการ
- ☐ ประชุมพนักงาน
- ☐ การประชุมกับลูกค้า

รูปแบบการจัดประชุม อาจครอบคลุมถึง

- ☐ แบบเป็นทางการ
- ☐ แบบไม่เป็นทางการ

การเตรียมงานประชุม อาจครอบคลุมถึง

- ☐ สถานที่
- ☐ อาหารและเครื่องดื่ม
- ☐ ระเบียบภาพและเสียง

- ☐ ข้อมูล ที่จำเป็นในการประชุม เช่น หนังสือ รายงาน และเอกสารแนบ

รายงานการประชุม อาจครอบคลุมถึง

- ☐ วาระการประชุม
☐ บันทึกการประชุม
☐ เอกสารแนบ
☐ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประชุม

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ผู้ในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ1.07.090
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะจัดการบัญชีค่าจ้าง
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม - 4222 (ISCO-88 : TH) หรือ 4224 (ISCO-08 : TH)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการจัดการบัญชีค่าจ้าง ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดทำกระบวนการสำหรับจัดการเกี่ยวกับการจ่ายค่าจ้าง การจัดเตรียมข้อมูลค่าจ้าง การอนุมัติการจ่ายเงินค่าจ้าง และการดูแลข้อมูลการจ่ายเงินค่าจ้าง

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.07.090.1 จัดทำกระบวนการสำหรับจัดการเกี่ยวกับการจ่ายค่าจ้าง	1.1 จัดทำกระบวนการรักษาความปลอดภัยเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลเกี่ยวกับค่าจ้างเป็นความลับและมีความปลอดภัย 1.2 ทำกระบวนการการจ่ายเงินเบี้ยเลี้ยงให้สามารถตรวจสอบได้ 1.3 จัดทำมาตรการควบคุมเพื่อรักษาทรัพยากรทางการเงินขององค์กร ให้เป็นตามข้อกำหนดทางกฎหมายและขององค์กร 1.4 จัดทำระบบที่เป็นไปตามภาระผูกพันทางกฎหมายและมีการจัดเก็บข้อมูล ตามที่กฎหมายกำหนด	
1.07.090.2 จัดเตรียมข้อมูลค่าจ้าง	2.1 พิจารณาจากรางวัลที่พนักงานเคยได้รับสัญญาจ้างและข้อกำหนดตามกฎหมาย ในการคิดคำนวณปรับเงินเดือน/ค่าจ้าง 2.2 คำนวณค่าจ้างประเภทต่าง ๆ ให้เป็นไปด้วยความชอบธรรม ตามข้อกำหนดในเอกสารของทางราชการและของพนักงาน 2.3 เตรียมข้อมูลเกี่ยวกับค่าจ้างแรงงานเพื่อใช้ในการประมวลผลตามเวลาที่กำหนด	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.07.090.3 อนุมัติการจ่ายเงินค่าจ้าง	3.1 ตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับค่าจ้างแรงงานตามอำนาจหน้าที่ให้เป็นไปตามนโยบายและกระบวนการขององค์กร 3.2 ทำเงินเดือน ค่าจ้าง และการหักเงินให้เป็นไปตามนโยบายและกระบวนการขององค์กร 3.3 จัดการข้อสงสัยเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้างและข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามนโยบายและกระบวนการขององค์กร 3.4 ดำเนินการและจัดระเบียบเกี่ยวกับแผนการบริหารค่าจ้างให้เกิดความคุ้มค่าเป็นไปตามตารางเวลาและภาระผูกพัน	
1.07.090.4 ดูแลข้อมูลการจ่ายเงินค่าจ้าง	4.1 ใช้แบบฟอร์มรายงานภาษีสำหรับพนักงานใหม่และพนักงานปัจจุบัน ตามข้อกำหนดของกฎหมาย 4.2 นำส่งเงินที่ถูกหักตามงวดให้กับเจ้าหน้าที่ภายในระยะเวลาที่กำหนด 4.3 จัดเตรียมจำนวนเงินที่ต้องชำระตามกฎหมายและนำส่งให้กับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ภายในเวลาที่กำหนด 4.4 คำนวณภาษีแบบกลุ่มและทำการชำระเงินตามกระบวนการจัดเก็บภาษี 4.5 เตรียมเอกสารการแสดงรายได้ตลอดทั้งปีของพนักงาน(Employee group certificate) ให้ตรงกับประวัติการจ่ายเงินค่าจ้าง	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการรักษาความลับและขั้นตอนการรักษาความปลอดภัย
- ทักษะการมอบรางวัล และเกณฑ์การให้รางวัล

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้ในกระบวนการจ่ายเงินเดือน
- ความรู้นโยบายองค์กร วิธีการและรูปแบบของงาน
- ความรู้ข้อกำหนดเกี่ยวกับงานภาษีอากร
- ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับภาครัฐและหน่วยงานตามกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายเงินเดือน
- ความรู้ในระบบบัญชีขององค์กร

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

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

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- แฟ้มสะสมผลงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลงานหรือชิ้นงานที่ทำสำเร็จแล้ว
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์ และบทบาทสมมติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

ข้อมูลเกี่ยวกับค่าจ้างเป็นความลับและมีความปลอดภัย อาจรวมถึง

- การกำกับดูแลของแผนงาน
- หมายเลขของการลงทะเบียนบัญชีเงินเดือนพนักงาน
- การลงนามสำหรับการจ่าย
- เอกสารการจ่ายเงินเดือน
- การเข้าถึงของผู้มีอำนาจ
- รหัสผ่านคอมพิวเตอร์
- แฟ้มข้อมูลสำรอง
- การรักษาความปลอดภัยและการรักษาความลับรายละเอียดของพนักงาน
- การจำกัด การเข้าถึงไฟล์อิเล็กทรอนิกส์
- การสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยของรหัสผ่าน

- การแยกสถานที่เก็บของข้อมูลที่เป็นความลับ
- การจัดเก็บข้อมูลนอกสถานที่

การจ่ายเงินเบี้ยเลี้ยง อาจรวมถึง

- การทำงานล่วงเวลา
- รอบการทำงาน
- เครื่องแบบ
- ซักรีด
- เครื่องมืออำนวยความสะดวก
- อาหาร

มาตรการควบคุม อาจรวมถึง

- ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของการลงบันทึก
- การแบ่งหน้าที่
- ข้อกำหนดในการอนุญาต
- ตรวจสอบยอดคงเหลือด้วยวิธีที่หลากหลาย
- ตรวจสอบด้วยระบบการประยกต์ แลกเปลี่ยนสลับการตรวจ

ข้อกำหนดทางกฎหมายและขององค์กร อาจเกี่ยวข้องกับ

- ผลลัพธ์และข้อตกลงขององค์กรและเครื่องมือในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง
 - การออกกฎหมายโดยรัฐบาลที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องที่เกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม
- โอกาสความเท่าเทียมกันในอุตสาหกรรม ความสัมพันธ์และการต่อต้านการเลือกปฏิบัติ
- การใช้รหัสทางอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องของการปฏิบัติ

การคำนวณค่าจ้างประเภทต่าง ๆ อาจรวมถึง

- โครงสร้างการจ่ายที่เหมาะสม
- รอบตารางการทำงาน
- บัตรประวัติการลงเวลาการทำงาน
- การลาป่วย
- การลาหยุดประจำปี
- การออกให้บริการในระยะยาว
- อัตราการลงโทษ
- การทำงานล่วงเวลา
- เบี้ยประชุม
- การหักเงิน
- รายการบรรจุภัณฑ์เงินเดือน
- การออมเงินเดือน
- ภาษี

เงินที่ถูกหักตามงวดให้กับเจ้านาย อาจรวมถึง

- การออมเงินเดือน
- หักบัญชีเข้ากองทุน
- บำนาญ
- การกู้ยืมเพื่อการศึกษา/นักศึกษากู้ยืม

ภายในเวลาที่กำหนด อาจเกี่ยวข้องกับ

- ระยะเวลาที่กำหนดไว้ก่อนที่จะจ่ายเงินพนักงาน

- กำหนดช่วงระยะเวลาก่อนที่จะมีการลาออกของพนักงานในองค์กร
- ระยะเวลาการจัดเก็บภาษีสำหรับการยื่นภาษี

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ1.07.222
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะบริหารจัดการตามสัญญาข้อตกลง
3. ทบพวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)
พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม - 4222 (ISCO-88 : TH) หรือ 4224 (ISCO-08 : TH)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)
หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการบริหารจัดการตามสัญญาข้อตกลง ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดทำสัญญาและกลยุทธ์ในการจัดการภาระผูกพัน การติดตามผลการดำเนินงานตามสัญญาข้อตกลงและภาระผูกพัน การดำเนินการตามสัญญาข้อตกลงหรือภาระผูกพันให้เสร็จสมบูรณ์ และนำกลยุทธ์ที่ผ่านการพิจารณาแล้วไปดำเนินการ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)
กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)
สำรวจบัตรโดยสาร - 1229 (ISCO-88 : TH) หรือ 1439 (ISCO-08 : TH)
ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว - 3414 (ISCO-88 : TH)

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)
N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.07.222.1 จัดทำสัญญาและกลยุทธ์ในการจัดการภาระผูกพัน	1.1 ยืนยันข้อกำหนดในสัญญากับทุกฝ่ายสำหรับทุก ๆ สัญญาหรือภาระผูกพัน 1.2 สร้างกลยุทธ์ในการสื่อสารข้อมูลที่มีประสิทธิภาพสำหรับทุก ๆ สัญญาหรือภาระผูกพัน 1.3 ยืนยันและเริ่มดำเนินการหรือจัดเตรียมการเปลี่ยนแปลงสำหรับทุก ๆ สัญญาหรือภาระผูกพัน 1.4 ใช้กลยุทธ์การจัดการเอกสารตลอดอายุของแต่ละในสัญญาหรือภาระผูกพัน 1.5 ติดตามตรวจสอบการประยุกต์ใช้กลยุทธ์การบริหารจัดการตามที่ระบุ 1.6 ปรับกลยุทธ์ในการบริหารจัดการเอกสารตามที่กำหนด	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.07.222.2 ติดตามผลการดำเนินงานตามสัญญาข้อตกลงและภาระผูกพัน	2.1 บริหารจัดการความสัมพันธ์กับคู่สัญญาให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรและมาตรฐานวิธีการปฏิบัติงานขององค์กร 2.2 ตรวจสอบผลการดำเนินงานตามสัญญาหรือภาระผูกพัน 2.3 ปฏิบัติตามภาระหน้าที่ที่ให้แก่คู่สัญญา 2.4 ระบุและจัดการกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นตลอดอายุของสัญญาหรือภาระผูกพัน 2.5 ระบุสิ่งที่คลาดเคลื่อนไปจากสัญญา 2.6 จัดการกับสิ่งที่คลาดเคลื่อนไปจากสัญญา 2.7 ตรวจสอบ แก้ไขข้อพิพาทหรือร้องเรียน 2.8 เฝ้าระวังประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสัญญาหรือภาระผูกพัน 2.9 สื่อสารถึงผลการดำเนินงานตามสัญญาหรือภาระผูกพัน 2.10 เก็บรักษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสัญญาหรือภาระผูกพัน	
1.07.222.3 ดำเนินการตามสัญญาข้อตกลงหรือภาระผูกพันให้เสร็จสมบูรณ์ และนำกลยุทธ์ที่ผ่านการพิจารณาแล้วไปดำเนินการ	3.1 จัดทำสัญญาหรือภาระผูกพันให้เสร็จสิ้น 3.2 ดำเนินการใช้กลยุทธ์ในการบริหารจัดการกับข้อตกลงสัญญาหรือภาระผูกพัน 3.3 ทบทวนกลยุทธ์ที่ใช้ในการบริหารจัดการสัญญาหรือภาระผูกพัน 3.4 จัดทำเอกสารและอธิบายถึงความแตกต่างระหว่างตัวชี้วัดประสิทธิภาพการทำงาน (KPI) ที่สำคัญในสัญญาหรือภาระผูกพันกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง 3.5 ใช้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ให้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงสัญญาข้อตกลงหรือภาระผูกพันในอนาคต	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- หลักการของการเจรจาต่อรองในการทำสัญญาและความสามารถในการใช้เทคนิคการเจรจาต่อรอง
- หลักการของการจัดการทางการเงิน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- นโยบายขององค์กรและวิธีการในเรื่องที่เกี่ยวกับการจัดทำสัญญาและการจัดการสัญญาหรือภาระผูกพัน
- ความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบทางกฎหมายของสัญญา รวมถึงความรู้เกี่ยวกับรายละเอียดของข้อตกลงและเงื่อนไข การรับประกันและการค้าประกัน ข้อยกเว้น การยกเลิกสัญญาและวิธีการชดเชยและการเตรียมความพร้อมในการแก้ปัญหาในระหว่างการดำเนินการ
- ความรู้เกี่ยวกับประเด็นทางกฎหมายของประเทศที่เกี่ยวข้องกับการทำสัญญา
- ความรู้เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย ความเป็นส่วนตัวและปัญหาในเชิงพาณิชย์ในความเชื่อมั่น
- ความรู้เกี่ยวกับผู้จัดจำหน่าย ผู้ให้บริการขนส่งและผู้ให้บริการ รวมทั้งข้อกำหนดและมาตรฐานของเงื่อนไขในสัญญา

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลงานหรือชิ้นงานที่ทำสำเร็จแล้ว
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์ และบทบาทสมมติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลงานหรือชิ้นงานที่ทำสำเร็จแล้ว
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์ และบทบาทสมมติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

สัญญาหรือภาระผูกพัน อาจเกี่ยวข้องกับ

- สัญญา
- บันทึกความเข้าใจหรือบันทึกข้อตกลง
- ตัวเลือกคำสั่งในสัญญา
- การเตรียมการจ้างทั่วไปหรือการยื่นข้อเสนอ
- สัญญาระหว่างรัฐบาล
- จดหมายแสดงเจตนา
- การออกใบอนุญาต

กลยุทธ์การสื่อสารและข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ อาจรวมถึง

- การแบ่งปันข้อมูล
- การกำหนดระยะการตอบสนองและพูดคุยอย่างสม่ำเสมอหรือการตรวจสอบความก้าวหน้า
- การแลกเปลี่ยนรายละเอียดการติดต่อ
- การระบุรายชื่อผู้ติดต่อและบันทึกข้อมูลเบื้องต้นภายในองค์กร
- การดำเนินการให้ความร่วมมือและการทำงานเพื่อความเชื่อมั่นกับบุคคลอื่น
- การจัดการระเบียบวิธีกับผู้มีส่วนที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ
- การเตรียมการติดต่อในกรณีฉุกเฉิน
- การใช้ระบบบันทึกเพื่อตรวจสอบเหตุการณ์ที่สำคัญที่ ระยะเวลาของการส่งมอบใบเสร็จรับเงินและอื่น ๆ

- กลยุทธ์ในการตรวจสอบการเคลื่อนย้ายของข้อมูลในขั้นตอนที่สำคัญของการทำสัญญา

ยืนยันและดำเนินการเริ่มการทำงานหรือการจัดเตรียมการเปลี่ยนแปลง อาจจะเกี่ยวข้องกับ

- การระบุเงื่อนไขการชำระเงินครั้งแรก ระยะเวลาสัญญาและเงื่อนไข
- การระบุการปฏิบัติตามข้อกำหนดและการเพื่อระยะเวลาหรือความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติในกรณีแรก
- การกำหนดรายชื่อคู่สัญญาภายในองค์กรและอื่น ๆ เพื่อความสะดวกในการเตรียมการเปลี่ยนแปลงและให้การสนับสนุน
- ทำความเข้าใจกับเอกสารให้เสร็จเรียบร้อย

กลยุทธ์การจัดการ อาจรวมถึง

- แผนการจัดการสัญญาอย่างเป็นทางการ
- การกำหนดการปฏิบัติ
- การตรวจสอบระบบการประกันคุณภาพ
- การถ่ายโอนความรับผิดชอบทางกฎหมาย
- การประกันภัย
- หลีกเลี่ยงการได้รับการยอมรับโดยนัยของเงื่อนไขที่แตกต่างกัน
- ไม่ใช่ข้อบังคับจากภาระผูกพันตามสัญญา

นโยบายขององค์กรและวิธีการ อาจรวมถึง

- เกณฑ์การปฏิบัติที่สำคัญ
- การอนุญาตสำหรับการนำเสนอการดำเนินการ รวมถึงการชำระเงิน การร้องเรียนการให้ข้อมูลและข้อมูลการดำเนินงาน
- การรักษาความปลอดภัย ความเป็นส่วนตัวและการรักษาความลับ
- ขอบเขตของผู้มีอำนาจ
- ผู้มีอำนาจที่จะกระทำหรือกระทำในนามของธุรกิจ
- การบอกเลิกสัญญาหรือภาระผูกพัน

ตรวจสอบการประยุกต์ใช้กลยุทธ์การจัดการ อาจรวมถึง

- การสร้างความมั่นใจเกี่ยวกับภาระผูกพันภายใต้สัญญาทั้งหมดและอื่น ๆ
- การสร้างความมั่นใจความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดและเงื่อนไขของสัญญาและอื่น ๆ
- การประยุกต์กิจกรรมในการติดตาม
- การบันทึกกิจกรรมในการตรวจสอบ

จัดทำสัญญาหรือภาระผูกพันให้เสร็จสิ้น อาจรวมถึง

- การชำระเงิน
- การเข้าถึงสถานที่ให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกและข้อมูล
- เข้าร่วมการประชุมที่กำหนดไว้
- การเสนอให้ความช่วยเหลือหรือการสนับสนุนหรือบริการเสริม

ระบุการเปลี่ยนแปลงสัญญา ที่อาจเกิดขึ้นจาก

- การเปลี่ยนแปลงจากขอบเขตสัญญา
- การเจรจาต่อรองของข้อตกลงและเงื่อนไขใหม่
- การยกเลิกของสัญญา

การจัดการการเปลี่ยนแปลงสัญญา ควรจะรวมถึง

- ปฏิบัติตามเนื้อหาของสัญญา
- ปฏิบัติตามนโยบายและวิธีการขององค์กร
- ขอคำแนะนำทางกฎหมายที่เหมาะสม
- ทำความเข้าใจข้อตกลงและเงื่อนไขที่ไม่ชัดเจน

ตรวจสอบ แก้ไขข้อพิพาทหรือข้อพิพาทอ้างหรือข้อร้องเรียน รวมถึง

- การประชุม
- การเจรจาต่อรอง
- การไกล่เกลี่ย
- อนุญาโตตุลาการ
- การยุติสัญญาข้อตกลง
- การพิจารณาตามกฎหมาย

เจรจาต่อรองประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสัญญาหรือภาระผูกพัน อาจรวมถึง

- ข้อกำหนดเกี่ยวกับการจัดหาสินค้าและบริการ
- ตารางเวลาการส่งมอบ
- การเปลี่ยนแปลงราคา
- ภาระเพิ่มเติม
- ตารางการชำระเงิน
- การร้องเรียนจากบุคคลที่สาม

รักษาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพการทำงานของสัญญาหรือภาระผูกพัน อาจรวมถึง

- รวมถึงผู้มีส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งหมด
- ปฏิบัติตามระเบียบขององค์กรและมาตรฐานอุตสาหกรรม
- การยึดมั่นในการติดต่อตามที่กำหนดไว้
- การเข้าร่วมการประชุม
- การให้หลักฐานที่จะสนับสนุนการสื่อสาร

จัดทำสัญญาหรือภาระผูกพันให้เสร็จสิ้น อาจรวมถึง

- การยกเลิกสัญญาหรือภาระผูกพัน
- ปฏิบัติตามสัญญา
- ขอคำแนะนำทางกฎหมาย
- แจ้งให้คู่สัญญาทราบการแสดงเจตนาล่วงหน้าอย่างเหมาะสม

ใช้กลยุทธ์ในการจัดการกับข้อตกลงสัญญาหรือภาระผูกพัน อาจเกี่ยวข้องกับ

- การจัดการสัญญา
- ประสิทธิภาพการทำงานผู้จัดจำหน่าย
- ขั้นตอนของการทำสัญญา
- ระดับความพึงพอใจ
- ผลการตรวจสอบ
- ข้อเสนอแนะ

ประสิทธิภาพการทำงานที่สำคัญ อาจรวมถึง

- ระยะเวลาและวันที่สำหรับการจัดส่ง
- การให้บริการ
- ระดับการปฏิบัติตามสัญญาที่ทำ
- ผลลัพธ์และบริการที่มีคุณภาพ
- ราคา
- ความสะดวกในการจัดการกับธุรกิจ
- ความตั้งใจของธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้นใหม่

- ความตั้งใจของธุรกิจที่จะช่วยแก้ไขปัญหขององค์กรแต่ละบุคคล

ใช้ข้อมูลการแสดงความคิดเห็นผู้ให้บริการเพื่อเป็นแนวทางให้คำแนะนำสำหรับการปรับปรุงสัญญาข้อตกลงหรือภาระผูกพันในอนาคต ที่เกี่ยวข้องกับ

- ขั้นตอนการวางแผน
- จัดซื้อจัดจ้าง
- แหล่งที่มาและวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- บทบาทของเส้นทางการตรวจสอบ
- การตรวจการส่งออกข้อมูล
- การประชุมความต้องการของลูกค้า
- นวัตกรรม
- กลยุทธ์สำหรับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ1.08.093
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะจัดระบบประเมินผลการฝึกอบรม
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม - 4222 (ISCO-88 : TH) หรือ 4224 (ISCO-08 : TH)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการจัดระบบประเมินผลการฝึกอบรม ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการประเมิน การให้การสนับสนุนผู้ประเมินขององค์กร การจัดเก็บบันทึกการประเมิน การควบคุมกระบวนการประกันคุณภาพ รวมถึงการรายงานผลการทำงานตามระบบการประเมินการฝึกอบรมและการดำเนินงานขององค์กร

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

พ็อคครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)
พ็อคครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)
พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.08.093.1 เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการประเมิน	1.1 กำหนดวัตถุประสงค์ของระบบการประเมิน 1.2 เตรียมเอกสารเกี่ยวกับระบบการประเมินและแจกจ่ายไปยังผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย 1.3 จัดทำขั้นตอนในการให้ข้อมูลแก่ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับลักษณะที่สำคัญของระบบประเมิน	
1.08.093.2 ให้การสนับสนุนผู้ประเมินขององค์กร	2.1 ตรวจสอบสมรรถนะของผู้ประเมินตามที่มีมาตรฐานกำหนด 2.2 ระบุการฝึกอบรมที่จำเป็นสำหรับผู้ประเมิน 2.3 จัดการดูแลการประเมิน 2.4 จัดให้มีการเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ประเมิน 2.5 อำนวยความสะดวกในการเชื่อมต่อเครือข่ายกลุ่มผู้ประเมิน	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.08.093.3 จัดการเก็บบันทึกการประเมิน	3.1 ระบุและพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลภายในองค์กรเพื่อสนับสนุนระบบการประเมิน 3.2 ระบุข้อกำหนดที่จำเป็นในการจัดเก็บข้อมูลการประเมินให้สมบูรณ์ 3.3 จัดเก็บข้อมูลการประเมิน 3.4 หมั่นทบทวนและศึกษาระบบการจัดเก็บข้อมูลการประเมิน	
1.08.093.4 ควบคุมกระบวนการประกันคุณภาพ	4.1 กำหนดกระบวนการประกันคุณภาพสำหรับระบบการประเมิน 4.2 ดำเนินการตรวจสอบภายในของระบบการประเมิน 4.3 ใช้ผลการตรวจสอบการประกันคุณภาพเพื่อปรับปรุงระบบการประเมิน 4.4 ทบทวนผลการใช้งานของกระบวนการประกันคุณภาพให้มีความคล่องตัวต่อระบบการประเมิน	
1.08.093.5 รายงานผลการทำงานตามระบบการประเมินการฝึกอบรมและการดำเนินงานขององค์กร	5.1 ระบุถึงผลลัพธ์เพื่อแสดงให้เห็นว่าระบบการประเมินได้ถูกนำไปใช้ 5.2 ทบทวนการทำงานของระบบการประเมิน 5.3 ให้คำแนะนำสำหรับนำไปใช้ในการเปลี่ยนแปลงระบบการประเมิน 5.4 จัดทำและเผยแพร่รายงาน 5.5 แก้ไขระบบการประเมินที่ขึ้นอยู่กับคำแนะนำหรือข้อเสนอแนะต่อรายงานที่ได้เผยแพร่ออกไป	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการใช้เทคนิคการออกแบบ การพัฒนา การตรวจสอบ และการประเมินผล/การวิเคราะห์
- ความสามารถในการใช้เทคนิค กลยุทธ์ และวิธีการการประกันคุณภาพ
- ความสามารถในการขอความคิดเห็น
- ความสามารถในการสร้างและรักษาระบบการบันทึกที่มีประสิทธิภาพ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและกระบวนการขององค์กรในการฝึกอบรมและการประเมินผล
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการการฝึกอบรมและการประเมินวิชาชีพ บนพื้นฐานของความรู้และความสามารถที่จำเป็น
- ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับองค์กร รวมทั้ง กรอบมาตรฐานสมรรถนะที่ได้รับการรับรอง และมาตรฐานภายใน

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

วัตถุประสงค์ของระบบการประเมิน อาจครอบคลุมถึง

- รับทราบถึงขีดความสามารถขององค์กรในปัจจุบัน
- ระบุความต้องการในการฝึกอบรม
- รักษาระดับทักษะที่จำเป็นต้องใช้ในสถานที่ทำงาน
- วินิจฉัยการทำงานของพนักงาน
- จัดกลุ่มพนักงานให้สัมพันธ์กับระดับค่าตอบแทน
- ช่วยยืนยันความสามารถของพนักงาน ในการโยกย้าย และ/หรือ การเลื่อนตำแหน่ง
- ช่วยในการออกใบรับรองหรือให้รางวัลแก่พนักงานภายในองค์กร
- ช่วยยืนยันความก้าวหน้าในการเรียนรู้ของพนักงาน

ข้อมูลสำคัญและกระบวนการเกี่ยวกับระบบการประเมิน อาจครอบคลุมถึง

- ข้อกำหนดขั้นต่ำเกี่ยวกับสมรรถนะและหลักฐานการรับรองของผู้ประเมิน
- บันทึกข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบการเก็บรักษา รวมทั้ง นโยบายและกระบวนการ การพัฒนาเอกสารประกอบ
- ระยะเวลาและช่วงเวลาในการประเมิน รวมทั้ง การรวมการประเมินเข้ากับการปฏิบัติงาน

ในขณะที่ยังคงมีความยืดหยุ่นและความสมบูรณ์ของระบบการฝึกอบรมและการประเมินภายใน

- การปรับเปลี่ยนที่สามารถทำได้ในการประเมิน เพื่อให้สอดคล้องกับผู้เข้าร่วม ได้แก่ ภาษา ความรู้ และข้อกำหนดอื่น ๆ
- ข้อกำหนดด้านกฎหมายเกี่ยวกับ การจ้างงาน ความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน ข้อกำหนดในการออกใบอนุญาตสถานที่ทำงาน และความเสมอภาค
- สถานที่จัดการประเมิน ทั้งการประเมินภายในและภายนอก
- กระบวนการตรวจสอบและการประเมินผล
- นโยบายขององค์กรและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน รวมทั้ง การร้องทุกข์ การประเมินใหม่ และความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและผลตอบแทน

ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจเกี่ยวข้องกับ

- ผู้ฝึกอบรมและผู้ประเมิน รวมทั้ง ผู้ฝึกอบรมและผู้ประเมินจากภายนอก
- ผู้นำคณะทำงาน หัวหน้างาน ผู้จัดการ และเจ้าของธุรกิจ
- ผู้ประสานงานการฝึกอบรมและการประเมิน
- ผู้สมัคร ทั้งผู้สมัครที่ผ่านมาและที่กำลังเรียนอยู่
- ผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะสาขาของการประเมิน

ระบบ อาจครอบคลุมถึง

- การประชุมทั่วไป เกี่ยวกับการประเมิน รวมทั้ง การประชุมวาระพิเศษ
- รายการวาระการประชุมของพนักงาน เกี่ยวกับการประเมิน
- การเตรียมจัดทำหมายข่าว ทั้งในรูปแบบกระดาษหรืออิเล็กทรอนิกส์
- การพัฒนาเครือข่ายภายในของผู้ประเมิน

มาตรฐานสมรรถนะ เกี่ยวข้องกับ

- มาตรฐานสมรรถนะที่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง
- สมรรถนะที่ระบุไว้ในองค์กร
- ประสิทธิภาพในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน

ฝึกอบรมที่จำเป็นสำหรับผู้ประเมิน อาจครอบคลุมถึง

- การฝึกอบรมจากหน่วยงานที่ได้รับการรับรองจากภายนอก รวมทั้ง การฝึกอบรมเพิ่มเติมจากภายใน
- การจัดฝึกอบรมเพิ่มเติม เพื่อทบทวนวิธีการ
- การจัดฝึกอบรม ตามความจำเป็นที่ระบุในเบื้องต้น
- การจัดฝึกอบรมเฉพาะ ในกรณีผู้ประเมินไม่คุ้นเคยงาน

การจัดเก็บข้อมูลภายในองค์กร ที่จำเป็น ในการสนับสนุนระบบการประเมิน อาจครอบคลุมถึง

- ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้สมัคร
- หลักฐานการฝึกอบรม ที่ต้องยื่นก่อนทำการประเมิน
- เครื่องมือและรายการการประเมิน
- สำเนาเอกสารหลักสูตร/แผนการฝึกอบรม
- หลักฐานที่ถูกใช้ในกระบวนการประเมิน
- เอกสารที่ใช้ในการบันทึกทรัพยากรและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมิน

ระบุข้อกำหนดที่จำเป็นในการจัดเก็บข้อมูลการประเมิน อาจครอบคลุมถึง

- อธิบายข้อกำหนดในการเก็บรักษาข้อมูล ให้ผู้ประเมินทราบ

- จัดเตรียมตัวอย่างของการบันทึกข้อมูลที่ยอมรับได้
- ตรวจสอบการรวบรวมข้อมูล ที่จัดทำโดยผู้ประเมิน
- ให้ความสำคัญกับประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเวลา ที่ใช้ในการทำข้อมูลให้สมบูรณ์ การรวบรวม และการส่งต่อบันทึกการประเมิน
- ระบุถึงการเตรียมการด้านความปลอดภัยและรักษาความลับ

จัดเก็บข้อมูลการประเมิน อาจครอบคลุมถึง

- สร้างระบบการจัดเก็บ สำหรับการบันทึกผลการประเมิน ทั้งในรูปแบบกระดาษ รูปแบบ อิเล็กทรอนิกส์ หรือทั้งสองรูปแบบ
- ปฏิบัติตามข้อกำหนดภายนอก ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บบันทึกการประเมิน
- รักษาความปลอดภัยและความลับของการบันทึกการประเมิน
- ง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลการบันทึกประเมิน
- ง่ายต่อการบันทึกและเก็บรักษาข้อมูลให้ทันสมัย
- บันทึกการประเมินและการฝึกอบรม
- สร้างกระบวนการในการตรวจสอบบันทึกการประเมิน

กระบวนการประกันคุณภาพสำหรับระบบการประเมิน อาจครอบคลุมถึง

- ระบุเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- ตั้งเกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง
- ระบุแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice)
- กำหนดระยะเวลาที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง ช่วงเวลาในการส่งผลการประเมิน การส่งต่อเอกสารประกอบ การทบทวน การตรวจสอบ ฯลฯ
- ระบุกระบวนการประกันคุณภาพ รวมทั้ง การพัฒนาด้านการประกันคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับการประเมินและการฝึกอบรม
- สื่อสารไปยังผู้ประเมิน เกี่ยวกับข้อกำหนดในการประกันคุณภาพ รวมทั้ง การฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการดำเนินการ

ดำเนินการตรวจสอบภายในของระบบประเมิน อาจครอบคลุมถึง

- กำหนดเวลาในการตรวจสอบ
- กำหนดหัวข้อที่จะตรวจสอบ รวมทั้ง ความเป็นไปได้ในการตรวจสอบตามรอบและการตรวจสอบแบบเต็มรูปแบบ
- การฝึกอบรมพนักงานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบ
- การจัดสรรทรัพยากรสำหรับดำเนินการตรวจสอบ
- การออกแบบ/หรือจัดหาเอกสารที่จำเป็น เพื่อบันทึกข้อมูลการตรวจสอบ
- การจับประเด็นข้อมูลที่ใช้ในการตรวจสอบ

ทบทวนระบบการประเมิน อาจครอบคลุมถึง

- เปรียบเทียบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงกับตัวชี้วัดที่ตั้งไว้สำหรับระบบประเมิน
- ตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ประเมิน
- ตรวจสอบประสิทธิภาพของเครื่องมือและวิธีการประเมิน
- อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการจัดเตรียมระบบประเมิน
- ทบทวนข้อร้องเรียนและข้อร้องทุกข์ของผู้สมัคร
- กำหนดและประเมินจำนวนการทดสอบซ้ำ
- รวบรวมข้อเสนอแนะเชิงคุณภาพจากผู้ประเมินและผู้สมัคร เกี่ยวกับการทำงานของระบบการประเมิน

ให้คำแนะนำสำหรับนำไปใช้ในการเปลี่ยนแปลง อาจครอบคลุมถึง

- ดำเนินการระบบการประเมินที่ทำให้อยู่อย่างต่อเนื่อง รวมทั้ง ปรับเปลี่ยนระบบเพื่อรองรับปัญหา
- ขยายระบบประเมินที่ใช้อยู่

- ลดขอบเขตของระบบการประเมินที่ใช้อยู่
- ยกเลิกระบบประเมินที่ใช้อยู่ รวมทั้ง การเปลี่ยนผู้ให้บริการด้านการประเมินจากภายนอก

แก้ไขระบบการประเมิน อาจครอบคลุมถึง

- นโยบายและกระบวนการประเมิน
- เครื่องมือประเมิน
- ผู้ประเมิน
- เวลาและสถานที่ประเมิน
- การสื่อสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงระบบประเมินไปยังผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้ง การเตรียมการการฝึกอบรม

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ1.08.094
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะติดตามและประเมินผลความมีประสิทธิภาพของการฝึกอบรม
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)
พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม - 4222 (ISCO-88 : TH) หรือ 4224 (ISCO-08 : TH)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)
หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการติดตามและประเมินผลความมีประสิทธิภาพของการฝึกอบรม ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดรายการการฝึกอบรมที่จะถูกติดตามและประเมินผล การติดตามประสิทธิภาพการฝึกอบรม การประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรม และการจัดเตรียมรายงานเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพของการฝึกอบรม

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)
กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร
9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)
แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)
พ่อครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)
พ่อครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)
พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)
N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.08.094.1 กำหนดรายการการฝึกอบรมที่จะถูกติดตามและประเมินผล	1.1 จัดหาเอกสารประกอบการวางแผนที่เกี่ยวข้องกับการจัดฝึกอบรมในองค์กร 1.2 ชี้แจงรายการฝึกอบรมขององค์กร กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง 1.3 ระบุรายการฝึกอบรมเฉพาะส่วนงาน 1.4 กำหนดรายการฝึกอบรมเฉพาะส่วนงานที่จะถูกติดตามและประเมินผล 1.5 กำหนดช่วงเวลาในการดำเนินการและกระบวนการในการประเมินผล	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.08.094.2 ติดตามประสิทธิภาพการฝึกอบรม	2.1 ทบทวนข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอบรมที่จะถูกติดตาม 2.2 ประชุมกับบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อหารือเกี่ยวกับข้อมูลการฝึกอบรมที่จะถูกติดตาม 2.3 มั่นใจว่าข้อมูลของการฝึกอบรมที่จะถูกติดตามสามารถทำให้การประเมินผลเกิดประสิทธิภาพ 2.4 รวบรวมข้อมูลการฝึกอบรมทั่วไป 2.5 เปรียบเทียบข้อมูลการฝึกอบรมทั่วไปกับข้อมูลการฝึกอบรมที่ถูกติดตาม 2.6 แก้ไขขั้นตอนการติดตามและการบันทึกข้อมูลตามความเหมาะสม	
1.08.094.3 ประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรม	3.1 ประเมินผลการฝึกอบรมเปรียบเทียบกับความจำเป็นขององค์กร 3.2 ตรวจสอบสมรรถนะของผู้อบรมและผู้ประเมิน 3.3 ตรวจสอบประสิทธิผลของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรมและการประเมินผล 3.4 ระบุถึงผลด้านบวกและด้านลบที่นำไปสู่ความสำเร็จของการฝึกอบรม 3.5 ระบุถึงผลด้านบวกและด้านลบ เกี่ยวกับประเด็นต่างๆที่เกิดขึ้นระหว่างดำเนินการตามขั้นตอนการประเมินผล 3.6 ระบุหัวข้อการอบรมใหม่ และ/หรือเป้าหมายของการฝึกอบรมและการประเมินผลในอนาคต 3.7 กำหนดข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดเป็นประโยชน์ในอนาคตสำหรับการฝึกอบรมและประเมินผลภายในองค์กร	
1.08.094.4 จัดเตรียมรายงานเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพของการฝึกอบรม	4.1 จัดทำรายงานอย่างเป็นทางการเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการฝึกอบรม 4.2 ให้คำแนะนำในการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการจัดฝึกอบรมและข้อกำหนดเกี่ยวกับการประเมินผล 4.3 เผยแพร่รายงาน 4.4 รับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับรายงาน	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการใช้หลักการของการฝึกอบรมและการประเมินผล
- ความสามารถในการระบุความต้องการด้านการฝึกอบรมขององค์กร
- ความสามารถในการระบุความต้องการของผู้เรียนแต่ละคน
- ความสามารถในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล
- ความสามารถในการใช้ทักษะการวางแผน การวิจัย การสื่อสาร การเจรจาต่อรอง การประเมินผล การวิเคราะห์ และการทบทวน
- ความสามารถในการสร้างและรักษาระบบการบันทึกการฝึกอบรม

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและกระบวนการขององค์กรในการฝึกอบรมและการประเมินผล
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อกำหนดของประเทศ ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมด้านวิชาชีพที่ได้รับการรับรองและไม่ได้รับการรับรอง รวมทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้องอุตสาหกรรมสัมพันธ์
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการประกันคุณภาพและการปฏิบัติงาน
- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการแก้ไขปรับปรุง
- ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการฝึกอบรมภายในองค์กร
- ความรู้เรื่องเกี่ยวกับข้อกำหนดความเป็นส่วนตัว การเก็บรักษาความลับ และการเข้าถึงบันทึกข้อมูลการฝึกอบรม

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

รายการการฝึกอบรม ที่จะถูกติดตามและประเมินผล อาจครอบคลุมถึง

- การฝึกอบรมแบบในเวลาปฏิบัติงาน (On-the-job) และนอกเวลาปฏิบัติงาน (Off-the-job)
- หลักสูตรที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- หลักสูตรระยะสั้น
- การฝึกอบรมที่ได้รับการรับรอง
- การฝึกอบรมมีสร้างขึ้นเป็นพิเศษ ตามความต้องการของแต่ละบุคคล
- การจัดอบรมให้กับบุคคลหรือกลุ่ม
- การจัดอบรมในหนึ่งหรือหลายสถานที่
- การฝึกอบรมที่พัฒนาโดย องค์กร อุตสาหกรรม ผู้ให้บริการการฝึกอบรม บุคคลที่สามหรือการจัดภายใต้การร่วมมือ
- กิจกรรมการฝึกอบรมและการประเมินผล

เอกสารประกอบการวางแผน อาจเกี่ยวข้องกับ

- แผนธุรกิจ
- แผนเชิงกลยุทธ์
- แผนที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมเฉพาะด้าน
- เอกสารหลักสูตร
- มาตรฐานสมรรถนะ และ/หรือ เกณฑ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม
- นโยบายและกระบวนการขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการ ฝึกอบรม
- รายงานการประชุมเกี่ยวกับการวางแผน

ชี้แจงผลลัพธ์ที่คาดหวังจากการฝึกอบรม อาจเกี่ยวข้องกับ

- ประชุมกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อการตีความและอธิบายผลลัพธ์ที่ตั้งใจ
- หาความชัดเจนในจุดที่ยังคลุมเครือ
- ระบุและรับรายละเอียดเกี่ยวกับการพิจารณาและผลลัพธ์เพิ่มเติม หลังจากการ

อนุมัติหลักสูตรการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการ

- การพัฒนาบริบทให้เหมาะสม สำหรับการประเมิน
- การจัดระดับความสำคัญของผลลัพธ์ที่คาดหวัง

บุคคลที่เกี่ยวข้อง อาจเกี่ยวข้องกับ

- ผู้ฝึกอบรมและผู้ประเมิน
- พนักงานฝ่ายสนับสนุน
- ผู้เชี่ยวชาญ
- ที่ปรึกษา
- ผู้หัวหน้างานและผู้จัดการ
- พนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์
- ตัวแทนจากผู้ให้บริการฝึกอบรมจากภายนอก ที่เกี่ยวข้องในการจัดฝึกอบรม และ/หรือ ประเมิน
- เพื่อนร่วมงานที่ทำงานกับพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรม
- ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม ทั้งอดีตและปัจจุบัน
- ตัวแทนจากฝ่ายกองทุน

ผลลัพธ์การฝึกอบรม อาจครอบคลุมถึง

- ประสิทธิภาพและการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ฝึกอบรมและผู้ประเมิน
- ประสิทธิภาพของการสนับสนุนจากภายในและภายนอก ที่เตรียมสำหรับผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมและผู้ถูกประเมิน
- ประสิทธิภาพของนโยบายและกระบวนการภายใน ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมและการประเมินผล
- จำนวนพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม
- จำนวนและประเภทของหลักสูตรฝึกอบรม
- อัตราความสำเร็จในแง่ของคุณสมบัติ และ/หรือ ความสามารถที่เพิ่มขึ้น
- ปัจจัยด้านต้นทุนและเวลา รวมทั้ง ต้นทุนการจ้างบุคลากร การดำเนินการ และการประเมิน
- ระดับของความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม พันธมิตร หน่วยงานและพนักงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง ระดับความพึงพอใจในการเข้าร่วมฝึกอบรม
- การปฏิบัติตามสัญญาข้อผูกพันภายนอกที่เกี่ยวข้อง
- เกณฑ์ตามการปฏิบัติงาน เช่น
 - อัตราการการเพิ่มขึ้นของผลผลิต การขาย กำไร
 - อัตราการลดลงของอุบัติเหตุ ขยะ สินค้าและบริการที่ไม่ได้มาตรฐาน การขาดงานของบุคลากร การลาออกของบุคลากร การใช้พลังงาน ข้อร้องเรียน

กำหนดผลลัพธ์การฝึกอบรมเฉพาะส่วนงานที่จะถูกตรวจสอบและประเมินผล อาจครอบคลุมถึง

- ตรวจสอบและประเมินผลการฝึกอบรมในสถานที่ทำงาน ที่จัดขึ้นในช่วงเวลาหนึ่ง
- ตรวจสอบและประเมินผลการฝึกอบรมในสถานที่ทำงาน ที่จัดขึ้นตามรอบเวลา

ช่วงเวลาในการดำเนินการและกระบวนการในการประเมินผล อาจครอบคลุมถึง

- การประชุม ทั้งภายในและภายนอก เกี่ยวกับข้อกำหนดในการตรวจสอบและรายงาน รวมทั้ง กำหนดเวลาสำหรับการส่งต่อคำแนะนำคำแนะนำ และผลของกระบวนการประเมิน
- การจัดสรรทรัพยากร สำหรับกระบวนการตรวจสอบและประเมินผล
- การจัดสรรบทบาทและความรับผิดชอบ ในกระบวนการตรวจสอบและประเมินผล
- การรวมกระบวนการตรวจสอบ เข้ากับคำสั่งอื่นในสถานที่ทำงาน

ทบทวนข้อมูลที่รวบรวม อาจครอบคลุมถึง

- สร้างความมั่นใจว่า ข้อมูลที่ได้สะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นที่ระบุไว้
- สร้างความมั่นใจว่า เอกสารที่ใช้ในการบันทึกผลการฝึกอบรมมีความถูกต้อง
- สร้างความมั่นใจว่า บุคลากรที่รับผิดชอบด้านข้อมูลการฝึกอบรม เข้าใจบทบาทของตน
- สร้างความมั่นใจว่า บุคลากรที่รับผิดชอบด้านข้อมูลการฝึกอบรม ดำเนินการตามที่คาดหวัง ได้อย่างสมบูรณ์
- ตรวจสอบข้อมูลที่ถูเก็บ เพื่อป้องกันความเป็นส่วนตัวและความลับ
- ประเมินถึงการใช้การได้ของเอกสารที่เก็บรักษา
- ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่เก็บรักษา

หรือเกี่ยวกับการบันทึกข้อมูลการฝึกอบรม อาจครอบคลุมถึง

- แสวงหาความชัดเจนของข้อมูล รวมทั้ง คำอธิบายถึงความผิดปกติของผล
- พิจารณาว่าข้อมูลเพิ่มเติม ที่ฝึกอบรมบันทึกมีความจำเป็นต้องถูกนำและเก็บรักษาหรือไม่
- ระบุขอบเขตของเอกสารที่จำเป็น เพื่อทำให้ผลลัพธ์ที่บันทึกมีความถูกต้องและครบถ้วน
- ครอบคลุมประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมและการทำงานที่เกี่ยวข้อง
- ระบุถึงความสะดวกในการใช้เอกสารและระบบการเก็บบันทึก
- พัฒนาวิธีแก้ปัญหาต่อสถานการณ์ที่ทำให้ข้อมูลการบันทึกและวิธีการที่ทำอยู่ เกิดความล้มเหลว ในขั้นตอนการตรวจสอบและการประเมินผล

สร้างข้อมูลอิสระที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม อาจครอบคลุมถึง

- พัฒนาเอกสารเพิ่มเติมที่เหมาะสม ในการบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล เกี่ยวกับผลการฝึกอบรม
- ประชุมกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่ออธิบายถึงข้อมูลเพิ่มเติมที่จะถูกบันทึก
- เก็บข้อมูลอิสระ เกี่ยวกับการตรวจสอบและประเมินผล รวมทั้ง การเพิ่มหัวข้อใหม่สำหรับการเก็บข้อมูล บนพื้นฐานของการฝึกอบรม และ/หรือ การเปลี่ยนแปลงใน

สถานที่ทำงาน

- รักษาและการจัดเก็บข้อมูลเพิ่มเติมส่วนบุคคล/ข้อมูลอิสระของผลลัพธ์การฝึกอบรม รวมทั้ง ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมและสถานที่ทำงาน
- สร้างความมั่นใจเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวและความลับของข้อมูลที่จัดเก็บ

เปรียบเทียบข้อมูลการฝึกอบรม อาจครอบคลุมถึง

- เปรียบเทียบข้อมูลที่บันทึก โดยบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล
- ประเมินเปรียบเทียบระหว่างข้อมูลที่บันทึก โดยบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล
- ระบุความข้อแตกต่าง ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลที่บันทึก โดยบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- ตรวจสอบข้อแตกต่าง รวมทั้ง ทารือกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- กำหนดว่า ข้อมูลเพิ่มเติมจำเป็นต้องดำเนินการ รวมทั้ง พัฒนาการบันทึก และ/หรือ เอกสารใหม่หรือไม่

แก้ไขขั้นตอนการเก็บข้อมูล อาจครอบคลุมถึง

- ประชุมกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อหารือเกี่ยวกับสถานการณ์ และระบุข้อแก้ไขเกี่ยวกับกระบวนการ และ/หรือ การใช้เอกสารประกอบ
- พัฒนาระบบการ และ/หรือ เอกสารประกอบที่จำเป็น
- ทดลองใช้กระบวนการ และ/หรือ เอกสารประกอบ
- อธิบายกระบวนการรายงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ และ/หรือ เอกสารประกอบ
- รวมกระบวนการ และ/หรือ เอกสารประกอบ เข้าไปในขั้นตอนการเก็บข้อมูลมาตรฐาน

ประเมินผลการฝึกอบรม เปรียบเทียบกับความจำเป็นขององค์กร อาจครอบคลุมถึง

- สร้างความมั่นใจว่า ข้อมูลที่เก็บ ถูกส่งต่อตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน
- จัดประชุมบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อหารือเกี่ยวกับการนำเสนอของข้อมูล ก่อนการประเมินผล รวมทั้ง การให้กำลังใจของผู้เข้าร่วม เพื่อระบุสถานการณ์ที่ผิดปกติที่อาจส่งผลกระทบต่อจัดการข้อมูลและการตีความผลลัพธ์
- เชิญชวนบุคคลที่เกี่ยวข้อง ในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับความประทับใจของผลการฝึกอบรม
- เปรียบเทียบข้อมูลจริง กับผลลัพธ์ที่ถูกระบุไว้
- ตรวจสอบข้อมูลที่ใช้ได้ สำหรับวัตถุประสงค์ของการประเมิน
- ทำการประเมินผลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ
- สอบถามข้อมูลที่ไม่ชัดเจนหรือข้อสงสัยที่ปรากฏ
- จัดการข้อมูล รวมทั้ง การแปลข้อมูล การใช้อัตราส่วน การคำนวณเปอร์เซ็นต์ กำหนด

ข้อมูลที่จะใช้ในการคำนวณและจัดการ

- มีส่วนร่วมกับผู้อื่น เพื่อให้แน่ใจถึงความถูกต้องในการคำนวณ และความคิดเห็นที่เกิดขึ้น

ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของของผู้อบรมและผู้ประเมิน อาจครอบคลุมถึง

- ทบทวนและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ฝึกอบรมและผู้ประเมินแต่ละคน
- พูดคุยกับผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมและผู้สมัคร

- เชิญชวนผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมและผู้สมัครแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ฝึกอบรม
- สนับสนุนให้ผู้ฝึกอบรมและผู้ประเมินสะท้อนผลการปฏิบัติงานและการประเมินตนเอง
- ทบทวนจำนวนและประสบการณ์ของผู้ฝึกอบรมและผู้ประเมิน
- พิจารณาการมีส่วนร่วม ทั้งภายในและภายนอก ของผู้ฝึกอบรมและผู้ประเมิน
- ติดตามข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ฝึกอบรมและผู้ประเมิน รวมทั้ง การเปลี่ยนแปลงทางกฎหมาย และการเปลี่ยนแปลงภายใน

ตรวจสอบประสิทธิภาพของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรมและการจัดประเมิน อาจครอบคลุมถึง

- ประเมินภาระทางการเงินกับการฝึกอบรมและการประเมิน รวมทั้ง การจัดสรรทั้งภายในและภายนอก
- ประเมินจำนวนผู้ฝึกอบรมและผู้ประเมิน ที่จะปฏิบัติงานตามความต้องการขององค์กร
- ประเมินสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับใช้ในการฝึกอบรมและการประเมินผล รวมทั้ง ห้อง อุปกรณ์ วัสดุที่ใช้
- ประเมินทรัพยากรที่ต้องใช้ในการจัดฝึกอบรม รวมทั้ง เอกสารประกอบคำ สมุดงานวิดีโอ คู่มือ ฯลฯ
- ประเมินความช่วยเหลือด้านฝึกอบรมและการประเมิน ที่ทำโดยพนักงานอื่น ๆ ภายในองค์กร รวมทั้ง เนื้อหาการฝึกอบรม ความช่วยเหลือจากพนักงานฝ่ายสนับสนุน ความตั้งใจของผู้บังคับบัญชาในการอนุญาตให้พนักงานเข้าฝึกอบรม ขอบเขตการฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน (On-the-job Training) โดยให้โอกาสในการฝึกฝน การให้คำปรึกษา และการสอนงาน
- ประเมินปัจจัยด้านเวลาที่ส่งผลกระทบจากการฝึกอบรมและการประเมิน รวมทั้งช่วงเวลาในการฝึกอบรมและประเมินผล ผลกระทบของการฝึกอบรมและประเมินต้องประมาณด้านแรงงาน ในการหาแรงงานทดแทน ผลกระทบในการเพิ่มระดับค่าจ้าง สำหรับพนักงานที่ผ่านการรับรองสมรรถนะกำหนดข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดเป็นประโยชน์ในอนาคต สำหรับการฝึกอบรมและประเมินผล อาจครอบคลุมถึง
- อธิบายสถานการณ์ที่สามารถใช้ในอนาคต เพื่อเตรียมพร้อมในการจัดฝึกอบรมและการประเมิน
- กำหนดบทเรียน จากการฝึกอบรมและการประเมินที่ผ่านมา รวมทั้ง บทเรียนด้านบวกและด้านลบ

ระบุผลด้านบวกและด้านลบ อาจครอบคลุมถึง

- บอกจำนวนผลลัพธ์ที่ประสบความสำเร็จ และ/หรือ เกินเป้าหมายที่กำหนดไว้ในระบบและกระบวนการฝึกอบรมและการประเมิน รวมทั้ง คำอธิบายของเหตุผลจากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น
- บอกจำนวนผลลัพธ์ที่ล้มเหลวจากเป้าหมายที่กำหนดไว้ในระบบและกระบวนการฝึกอบรมและการประเมิน รวมทั้ง คำอธิบายของเหตุผลจากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นรายงานอย่างเป็นทางการ อาจครอบคลุมถึง
- การระบุผลการฝึกอบรมและการประเมินที่จะถูกตรวจสอบ รวมทั้ง ผลการฝึกอบรมและ

การประเมินผล ก่อนการจัดฝึกอบรม

- ตัวอย่างของข้อมูลที่บันทึก
- ชื่อของผู้ที่เกี่ยวข้อง
- ตารางและแผนภูมิ
- บันทึกและคำอธิบายเพิ่มเติม
- ผลการตรวจสอบและวิเคราะห์
- คำแนะนำ

คำแนะนำในการเปลี่ยนแปลง อาจเกี่ยวข้องกับ

- การดำเนินการต่อ การขยายขอบเขต หรือระงับการฝึกอบรม และ/หรือ การประเมิน ทั้งภายในและภายนอกสถานที่ รวมทั้ง กลุ่มหรือบุคคลจากภายนอกที่เกี่ยวข้อง
- การเปลี่ยนแปลงผู้ฝึกอบรมและผู้ประเมิน
- การเปลี่ยนแปลงทรัพยากรและวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม
- การเปลี่ยนแปลงกิจกรรมและเครื่องมือการประเมิน
- การเปลี่ยนแปลงสถานที่และสิ่งแวดล้อมในการฝึกอบรม
- การเปลี่ยนแปลงกลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมในการฝึกอบรม
- การเปลี่ยนแปลงด้านเงินทุน

- การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างพื้นฐาน
- การเปลี่ยนแปลงเนื้อหาหลักสูตร
- การเปลี่ยนแปลงการจัดสรรเวลาที่จะอนุญาต และ/หรือ สนับสนุนให้มีการฝึกอบรมและประเมินผล
- การเตรียมค่าใช้จ่ายสำหรับคำแนะนำทั้งหมด

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ1.09.100
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะบริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)
พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม - 4222 (ISCO-88 : TH) หรือ 4224 (ISCO-08 : TH)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)
หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการศึกษาข้อกำหนดที่จำเป็นสำหรับการบริหารธุรกิจ การบริหารงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมาย รวมถึงการศึกษาค้นคว้าความรู้เกี่ยวกับกฎหมายเพิ่มเติม

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)
กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)
แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)
พ่อครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)
พ่อครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)
พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)
สำรองบัตรโดยสาร - 1229 (ISCO-88 : TH) หรือ 1439 (ISCO-08 : TH)
ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว - 3414 (ISCO-88 : TH)

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)
N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.09.100.1 ศึกษาข้อกำหนดที่จำเป็นสำหรับการบริหารธุรกิจ	1.1ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลทางกฎหมายและให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง 1.2เข้าถึงและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ 1.3 บันทึกและเผยแพร่ข้อมูลอย่างเหมาะสม	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.09.100.2 บริหารงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมาย	2.1 ประเมินความจำเป็นในการให้คำแนะนำด้านกฎหมายและการขอความช่วยเหลือที่เหมาะสม 2.2 แบ่งปันข้อมูลกับเพื่อนร่วมงานตามเวลาและความเหมาะสม 2.3 จัดระเบียบข้อมูลและทำการฝึกอบรมถ่ายทอดสู่เพื่อนร่วมงานและพนักงานตามเวลาที่เหมาะสม 2.4 ตรวจสอบระบบการทำงานและกระบวนการทำงานในแผนกเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมาย 2.5 ระบุแง่มุมของการดำเนินงานที่อาจละเมิดกฎหมายการออกใบอนุญาตและขอคำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาและดำเนินการแก้ไข	
1.09.100.3 ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับกฎหมายเพิ่มเติม	3.1 ใช้งานวิจัยอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการในการปรับปรุงความรู้ทางกฎหมายที่จำเป็นสำหรับการบริหารธุรกิจ 3.2 ปรับปรุงและแบ่งปันความรู้กับเพื่อนร่วมงานเพื่อนำไปสู่การวางแผนการทำงานและการดำเนินงานที่ดี	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

N/A

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบทางกฎหมาย/หนี้สินของผู้บริหารและคณะกรรมการ
- ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคและข้อกำหนดทางการค้ารวมถึงคุณสมบัติที่สำคัญของการปฏิบัติทางการค้าและการออกกฎหมายการค้าที่เป็นธรรมซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรมจะต้องปฏิบัติตาม
- ความรู้เกี่ยวกับการออกใบอนุญาตรวมถึงใบอนุญาตที่จำเป็นต่าง ๆ และบุคคล กรม กอง หน่วยงานที่ติดต่อขอใบอนุญาต ขั้นตอนการสมัครใบอนุญาต การต่ออายุใบอนุญาตเพื่อรักษาสีทธิการใช้งาน การตรวจสอบและระบบการตรวจสอบ เหตุผลในการยกเลิกใบอนุญาต
- ความรู้ของสัญญาต่าง ๆ รวมถึงความแตกต่างระหว่างสัญญา ผลกระทบทางกฎหมายสัญญา, ผู้ประกอบการรวมถึงเงื่อนไขและภาระผูกพันของสัญญา วิธีการของสัญญา ข้อตกลง ข้อยกเว้น และการสิ้นสุดของสัญญา
- ความรู้ของการประกัน เช่น การประกันภัยธุรกิจที่สำคัญ
- ความรู้เกี่ยวกับการเกษียณอายุ รวมถึงความรับผิดชอบของนายจ้างเกี่ยวกับการชำระเงินของการเกษียณอายุสำหรับพนักงาน
- ความรู้เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างอุตสาหกรรม, พนักงานและนายจ้างภายใต้กฎหมายแรงงานสัมพันธ์
- ความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี
- ความรู้เกี่ยวกับโอกาสการจ้างงานที่เท่าเทียมกันและต่อต้านการเลือกปฏิบัติ ความรับผิดชอบของนายจ้างและการขยายตัวของการทำงานที่ขัดกับกฎหมาย
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เฉพาะเจาะจงและกฎระเบียบในประเทศที่ส่งผลกระทบต่อโรงแรมหรือการเดินทาง เช่น ความรับผิดชอบในการบริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ อาชญากรรม เด็ก เพศ ฯลฯ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมผลงาน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- 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
- ผลงานหรือชิ้นงานที่ทำสำเร็จแล้ว
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์ และบทบาทสมมติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

แหล่งที่มาของข้อมูลทางกฎหมาย อาจครอบคลุมถึง

- หนังสืออ้างอิง
- สื่อ
- สมาคมในอุตสาหกรรม และ/หรือ สมาคมนายจ้าง
- วารสารในอุตสาหกรรม
- อินเทอร์เน็ต
- ลูกค้าและคู่ค้า
- ผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย
- งานวิจัยอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- หน่วยงานภาครัฐ

เพื่อนร่วมงาน อาจครอบคลุมถึง

- ผู้บังคับบัญชาหรือผู้จัดการ
- เจ้าหน้าที่ทรัพยากรมนุษย์
- เพื่อนร่วมงาน
- เจ้าหน้าที่ชำนาญการ
- ที่ปรึกษา
- ผู้รับเหมา

ระบบการทำงานและวิธีการที่สอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมาย อาจครอบคลุมถึง

- การรับสมัคร การสิ้นสุดการเป็นพนักงาน และการจัดการปัญหาของแผนกทรัพยากรบุคคล
- การฝึกอบรม
- กระบวนการอนุมัติและจัดทำกิจกรรมเพื่อเสริมการทำงานต่าง ๆ
- การปฏิบัติงานทั่วไปเมื่อเทียบกับวิธีการทำงานขององค์กร
- รูปแบบสถานที่ทำงาน
- การกระจายข้อมูลภายในองค์กร
- ป้ายบอกความสำคัญ
- อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

การออกใบอนุญาต หมายถึง ใบอนุญาตต่าง ๆ ที่จำเป็นในการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรม อาจครอบคลุมถึง

- สุรา
- การพนัน
- การขายผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว
- การรักษาความปลอดภัย
- การค้า
- การเข้าถึงพื้นที่คุ้มครอง
- การเสนอราคา

งานวิจัย อาจครอบคลุมถึง

- การขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ
- อินเทอร์เน็ต
- วารสารกรรม
- สื่อสิ่งพิมพ์ของอุตสาหกรรม
- สมาคมต่าง ๆ ในอุตสาหกรรม

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ1.09.101
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะจัดการด้านทรัพย์สินที่เป็นวัตถุ อาคารและสาธารณูปโภค
3. ทบพวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)
พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม - 4222 (ISCO-88 : TH) หรือ 4224 (ISCO-08 : TH)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)
หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการจัดการด้านทรัพย์สินที่เป็นวัตถุ อาคารและสาธารณูปโภค ซึ่งเกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบการบำรุงรักษาซ่อมแซมและการจัดซื้อทรัพย์สิน การตรวจสอบสภาพและการทำงานของทรัพย์สินในสถานที่ทำงาน รวมถึงการประสานงานด้านการเงินในการจัดซื้อทรัพย์สิน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)
กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)
แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)
พ่อดูครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)
พ่อดูครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)
N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.09.101.1 พัฒนาระบบการบำรุงรักษาซ่อมแซมและการจัดซื้อทรัพย์สิน	1.1พัฒนากลยุทธ์สำหรับการจัดการทรัพย์สินที่เป็นวัตถุ อาคารและสาธารณูปโภคที่สะท้อนถึงธุรกิจและวัตถุประสงค์โดยรวมขององค์กร 1.2ประเมินวัตถุประสงค์ทางการเงินในปัจจุบันและที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตรวมถึงข้อจำกัดในการพัฒนากลยุทธ์การจัดการสินทรัพย์ 1.3 ใ้ใส่ใจถึงสุขภาพความปลอดภัยและความต้องการความเหมาะสมในการจัดการทรัพย์สินที่เป็นวัตถุ อาคารและสาธารณูปโภค 1.4 พัฒนาและบำรุงรักษาทรัพย์สินที่เป็นวัตถุอาคารและสาธารณูปโภคที่ถูกต้องและจะต้องจดลงทะเบียนให้เป็นปัจจุบันซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์การจัดการสินทรัพย์ 1.5 บำรุงรักษาและซ่อมแซมโดยจะต้องมีระบบที่ลดการสูญเสียรายได้และจะต้องมีผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.09.101.2 ตรวจสอบสภาพและการทำงานของทรัพย์สินในสถานที่ทำงาน	2.1 จัดตั้งระบบตรวจสอบติดตามดูแลเพื่อให้แน่ใจว่าสภาพและประสิทธิภาพของทรัพย์สินที่เป็นวัตถุดิบและสาธารณูปโภคจะอยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งาน และมีการทำรายงานอย่างสม่ำเสมอและสื่อสารกันภายในองค์กรพนักงานได้ให้รับรู้ 2.2 จัดทำระบบและนำระบบไปใช้เพื่อระบุการสิ้นสุดอายุการใช้งานและถึงเวลาที่ต้องเปลี่ยนอุปกรณ์หรือทรัพย์สินทางกายภาพดังกล่าว 2.3 ทำการประเมินผลการใช้งานของทรัพย์สินที่เป็นวัตถุดิบและอาคารและสาธารณูปโภคซึ่งต้องอยู่บนพื้นฐานของความปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า 2.4 ระบุปัญหาที่เกิดขึ้นและดำเนินการแก้ไขได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม 2.5 ระบุความต้องการและความช่วยเหลือที่เหมาะสมเมื่อจำเป็น	
1.09.101.3 ประสานงานด้านการเงินในการจัดซื้อทรัพย์สิน	3.1 จัดทำข้อกำหนดวิธีการใช้งานหรือคุณลักษณะการใช้งานของอุปกรณ์ที่ต้องการเพื่อเป็นแนวทางในการจัดซื้ออย่างถูกต้อง 3.2 ประมาณต้นทุนในการซื้ออุปกรณ์ใหม่โดยการประมาณการจะต้องอยู่บนพื้นฐานของการประเมินผลที่เป็นปัจจุบันถูกต้องและอาศัยข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากผู้จัดจำหน่ายหรือใบเสนอราคา 3.3 ตัดสินใจในการซื้อทรัพย์สินที่เป็นวัตถุดิบและอาคารและสาธารณูปโภคต้องเป็นไปตามวิธีการและนโยบายขององค์กร 3.4 เลือกวิธีการในการจัดหาเงินงบประมาณตามวิธีการและนโยบายขององค์กร 3.5 ดำเนินการตามขั้นตอนการจัดหาเงินงบประมาณให้เป็นไปตามวิธีการและนโยบายขององค์กร 3.6 ทำบันทึกและเก็บบันทึกข้อตกลงทางการเงินและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะในการแยกประเภทของสินทรัพย์ทางกายภาพที่จำเป็นสำหรับผู้ประกอบการโรงแรม
- ทักษะในการบำรุงรักษาสินทรัพย์ทางกายภาพ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

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

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมผลงาน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- 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
- ผลงานหรือชิ้นงานที่ทำสำเร็จแล้ว
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์ และบทบาทสมมติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

ทรัพย์สินที่เป็นวัตถุ อาคารและสาธารณูปโภค อาจรวมถึง

- อาคาร

- อุปกรณ์
- อุปกรณ์การตกแต่งต่าง ๆ ที่ติดตั้ง
- ยานพาหนะ
- สวน
- สระว่ายน้ำ

การพัฒนากลยุทธ์การจัดการสินทรัพย์ อาจรวมถึง

- การบำรุงรักษา
- การซ่อมแซม
- การเปลี่ยนใหม่แทนที่เดิม

ใส่ใจถึงสุขภาพ ความปลอดภัยและความต้องการ อาจรวมถึง

- การทำงานหรือการใช้งานอุปกรณ์อยู่ในสภาวะปกติ
- การกำหนดหรือตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า
- การรายงานความผิดพลาดในสินทรัพย์
- การบันทึกการเกิดอุบัติเหตุ

จดลงทะเบียนทรัพย์สินให้เป็นปัจจุบัน อาจถูกใช้เพื่อ

- บันทึกการติดตามและจัดการสินทรัพย์
- ให้ข้อมูลที่สมบูรณ์ถูกต้องและประหยัดเวลา
- ให้ข้อมูลสำหรับการจัดการที่สะดวกและง่าย

ผู้เชี่ยวชาญที่เหมาะสม อาจรวมถึง

- พ่อค้า
- พนักงาน (ด้านที่เกี่ยวข้อง) มืออาชีพ
- ผู้รับเหมา
- ผู้ผลิต
- ผู้ประเมิน

ระบบตรวจสอบ ติดตามดูแลเพื่อให้แน่ใจว่าสภาพและประสิทธิภาพของทรัพย์สินที่เป็นวัตถุ อาคารและสาธารณูปโภคจะอยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งาน อาจรวมถึง

- การรายงานขั้นตอนการดำเนินงานวันต่อวัน
- การรายงานการจัดการประจำสัปดาห์/เดือน
- การตรวจสอบภายใน/ภายนอก
- ข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากพนักงาน
- การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาในช่วงระยะเวลาที่กำหนด

ข้อกำหนดวิธีการใช้งานหรือคุณลักษณะการใช้งานของอุปกรณ์ อาจเกี่ยวข้องกับ

- รายละเอียดของอุปกรณ์
- มาตรฐานของอุปกรณ์
- วัตถุประสงค์ในการใช้อุปกรณ์
- การออกแบบหรือความสามารถของอุปกรณ์

ประมาณต้นทุนในการซื้ออุปกรณ์ใหม่ อาจรวมถึง

- ใบเสนอราคาจากซัพพลายเออร์
- สัญญาการบำรุงรักษาในปัจจุบัน
- ราคาที่ตีพิมพ์หรือโฆษณา
- การทำสัญญาล่วงหน้าสำหรับค่าใช้จ่าย

วิธีการในการจัดหาเงินงบประมาณตามวิธีการและนโยบายขององค์กร อาจรวมถึง

- การจัดหาแหล่งเงินทุนของผู้ขาย
- สัญญาเช่า
- เบิกเงินเกินบัญชี
- การจัดซื้อโดยตรง

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน