



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

N/A

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

N/A

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

N/A

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

N/A

6. ครั้งที่

N/A

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
3.01.006	หมั่นศึกษาและพัฒนาความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น
3.01.007	นำระเบียบปฏิบัติด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยไปใช้
3.01.008	หมั่นศึกษาหาความรู้ในด้านอุตสาหกรรมบริการ
3.04.144	รักษาความปลอดภัยให้แก่บุคคลสำคัญ
3.05.072	สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ
3.05.073	ดูแลรักษาการบริการลูกค้าให้ได้มาตรฐาน
3.05.241	ดำเนินการปกป้องสิทธิของเด็กที่ถูกละเมิดในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
3.07.090	จัดการบัญชีค่าจ้าง
3.07.235	จัดเตรียมและควบคุมงบประมาณ
3.08.239	สอน (Coach) ทักษะในการทำงาน
3.09.100	บริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย
3.16.079	จัดการและดำเนินการโครงการขนาดเล็ก
3.16.081	วางแผนและสร้างระบบและกระบวนการทำงาน
3.16.082	วางแผน บริหารและดำเนินการจัดการประชุม

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานโรงแรม อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ 6

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

N/A

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

N/A

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

N/A

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิจำนวนี่)

- 3.01.006 หมั่นศึกษาและพัฒนาความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น
- 3.01.007 นำระเบียบปฏิบัติด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยไปใช้
- 3.01.008 หมั่นศึกษาหาความรู้ในด้านอุตสาหกรรมบริการ
- 3.04.144 รักษาความปลอดภัยให้แก่บุคคลสำคัญ
- 3.05.072 สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ
- 3.05.073 ดูแลรักษาการบริการลูกค้าให้ได้มาตรฐาน
- 3.05.241 ดำเนินการปกป้องสิทธิของเด็กที่ถูกละเมิดในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
- 3.07.090 จัดการบัญชีค่าจ้าง
- 3.07.235 จัดเตรียมและควบคุมงบประมาณ
- 3.08.239 สอน (Coach) ทักษะในการทำงาน
- 3.09.100 บริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย
- 3.16.079 จัดการและดำเนินการโครงการขนาดเล็ก
- 3.16.081 วางแผนและสร้างระบบและกระบวนการทำงาน
- 3.16.082 วางแผน บริหารและดำเนินการจัดการประชุม

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
ยกระดับการจัดการท่องเที่ยวในท้องถิ่นให้มีคุณภาพ และยั่งยืนบนพื้นฐานอัตลักษณ์ และวิถีไทยโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	01	บริหารจัดการงานที่พักท้องถิ่น	0101	บริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่พักท้องถิ่น

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 22/04/2564

ตาราง 2 : FUNCTIONAL MAP แสดง KEY FUNCTION , UNIT OF COMPETENCE , ELEMENT OF COMPETENCE

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
0101	บริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่พักท้องถิ่น	3.01.006	หมั่นศึกษาและพัฒนาความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น	3.01.006.01	พัฒนาความรู้/ข้อมูลภูมิปัญญาท้องถิ่น
				3.01.006.02	ปรับปรุงความรู้/ข้อมูลภูมิปัญญาท้องถิ่นให้ทันสมัย
				3.01.006.03	ดำรงรักษาการติดต่อกับชุมชนท้องถิ่น
		3.01.007	นำระเบียบปฏิบัติด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยไปใช้	3.01.007.01	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
				3.01.007.02	ติดตามประเมินขั้นตอนการควบคุมภัยคุกคามและความเสี่ยง
				3.01.007.03	ดำเนินการฝึกอบรมการบริหารจัดการความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
				3.01.007.04	จัดทำและควบคุมเอกสารการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
		3.01.008	หมั่นศึกษาหาความรู้ในด้านอุตสาหกรรมบริการ	3.01.008.01	แสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ
				3.01.008.02	หาข้อมูลและประยุกต์ใช้ประเด็นทางกฎหมายและจริยธรรมกับอุตสาหกรรมบริการ
				3.01.008.03	หาความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
		3.04.144	รักษาความปลอดภัยให้แก่บุคคลสำคัญ	3.04.144.01	วางแผนการรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ
				3.04.144.02	ดำเนินการตามแผนรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ
				3.04.144.03	ประเมินผลแผนงานเมื่อบุคคลสำคัญออกจากสถานที่ไปแล้ว
		3.05.072	สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	3.05.072.01	ริเริ่มและดำเนินงานด้านธุรกิจสัมพันธ์
				3.05.072.02	ดำเนินการเจรจาต่อรอง
				3.05.072.03	ทำข้อตกลงทางธุรกิจอย่างเป็นทางการ
				3.05.072.04	ส่งเสริมและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ
		3.05.073	ดูแลรักษาการบริการลูกค้าให้ได้มาตรฐาน	3.05.073.01	ระบุความต้องการของลูกค้า

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
0101	บริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่พักท้องถิ่น	3.05.073	ดูแลรักษาการบริการลูกค้าให้ได้มาตรฐาน	3.05.073.02	สร้างความเชื่อมั่นให้กับการส่งมอบสินค้า/บริการที่มีคุณภาพ
				3.05.073.03	ประเมินผลการให้บริการลูกค้า
		3.05.241	ดำเนินการปกป้องสิทธิของเด็กที่ถูกละเมิดในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	3.05.241.01	ระบุประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาประโยชน์ทางเพศจากเด็กและเยาวชนโดยนักท่องเที่ยว
				3.05.241.02	อธิบายการดำเนินการระดับประเทศ ภูมิภาค และนานาชาติ เพื่อป้องกันการแสวงหาประโยชน์ทางเพศจากเด็กของนักท่องเที่ยว
				3.05.241.03	อธิบายการดำเนินงานที่สามารถทำได้และสร้างความตระหนักในทีมงานเพื่อปกป้องเด็กจากการแสวงหาประโยชน์ทางเพศของนักท่องเที่ยว
		3.07.090	จัดการบัญชีค่าจ้าง	3.07.090.01	จัดทำกระบวนการสำหรับการจัดการเกี่ยวกับการจ่ายเงินเดือน/ค่าจ้าง
				3.07.090.02	จัดเตรียมข้อมูลเกี่ยวกับเงินเดือน/ค่าจ้าง
				3.07.090.03	อนุมัติการจ่ายเงินเดือน/ค่าจ้าง
				3.07.090.04	ดูแลรักษาข้อมูลการจ่ายเงินเดือน/ค่าจ้าง
		3.07.235	จัดเตรียมและควบคุมงบประมาณ	3.07.235.01	จัดเตรียมข้อมูลสำหรับการจัดทำงบประมาณ
				3.07.235.02	จัดทำงบประมาณ
				3.07.235.03	ควบคุมและทบทวนงบประมาณ
		3.08.239	สอน (Coach) ทักษะในการทำงาน	3.08.239.01	เตรียมการสอนงาน
				3.08.239.02	สอนงานพนักงาน
				3.08.239.03	ติดตามผลการสอนงาน
		3.09.100	บริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย	3.09.100.01	วิจัยข้อกำหนดที่จำเป็นสำหรับการบริหารธุรกิจ
				3.09.100.02	บริหารงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมาย
				3.09.100.03	ปรับปรุงและเพิ่มเติมความรู้ทางกฎหมาย
		3.16.079	จัดการและดำเนินการโครงการขนาดเล็ก	3.16.079.01	วางแผนโครงการ

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
0101	บริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่พักท้องถิ่น	3.16.079	จัดการและดำเนินการโครงการขนาดเล็ก	3.16.079.02	ดูแลและตรวจสอบโครงการ
				3.16.079.03	ประเมินโครงการ
		3.16.081	วางแผนและสร้างระบบและกระบวนการทำงาน	3.16.081.01	วางแผนและพัฒนาระบบและกระบวนการทำงาน
				3.16.081.02	สร้างระบบและกระบวนการทำงาน
				3.16.081.03	ทบทวนระบบและกระบวนการทำงาน
		3.16.082	วางแผน บริหารและดำเนินการจัดการประชุม	3.16.082.01	วางแผนและเตรียมการประชุม
				3.16.082.02	ดำเนินการประชุม
				3.16.082.03	สรุปและติดตามผลการประชุม

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.01.006
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ หมั่นศึกษาและพัฒนาความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่ ☒ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการหมั่นศึกษาและพัฒนาความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการพัฒนาความรู้ท้องถิ่น การปรับปรุงความรู้ท้องถิ่นให้ทันสมัย และการรักษาการติดต่อกับชุมชนท้องถิ่น

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

- 4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
- 5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม
- 5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- 5122 (ISCO-88:TH) 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)
3.01.006.01 พัฒนาความรู้/ข้อมูลภูมิปัญญาท้องถิ่น	1.1 ระบุและเข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูลในท้องถิ่น 1.2 ระบุและขอรับข้อมูลที่จะช่วยตั้งคำถามเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวท้องถิ่น/แห่งชาติได้อย่างถูกต้อง 1.3 จัดเก็บและปรับปรุงข้อมูลตามระเบียบขั้นตอนขององค์กร 1.4 แบ่งปันข้อมูลกับเพื่อนร่วมงาน	
3.01.006.02 ปรับปรุงความรู้/ข้อมูลภูมิปัญญาท้องถิ่นให้ทันสมัย	2.1 ใช้ผลจากงานวิจัยทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อปรับปรุงความรู้/ข้อมูลภูมิปัญญาท้องถิ่น 2.2 แบ่งปันความรู้/ข้อมูลภูมิปัญญาท้องถิ่นกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานตามความเหมาะสม 2.3 ประยุกต์ใช้ความรู้/ข้อมูลภูมิปัญญาท้องถิ่นเข้าสู่การปฏิบัติหน้าที่ประจำวัน	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.01.006.03 ดำรงรักษาการติดต่อกับชุมชนท้องถิ่น	3.1 ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวในท้องถิ่นเพื่อตอบสนองกับคำถามหรือข้อเรียกร้อง 3.2 ใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมสินค้าและบริการของการท่องเที่ยวและกระตุ้นการซื้อขาย 3.3 สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน 3.4 เก็บรักษาข้อมูลการติดต่อสื่อสารผู้นำชุมชนและ/หรือปราชญ์ชาวบ้าน	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการนำเสนอและ/หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับภูมิปัญญาท้องถิ่นอย่างถูกต้อง เพื่อตอบสนองคำสั่งที่ได้รับมอบหมายหรือการปฏิบัติหน้าที่ของตน
- การสื่อสาร การเป็นผู้นำ มนุษยสัมพันธ์ และการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและปรับปรุงภูมิปัญญาท้องถิ่น การแบ่งปันข้อมูลท้องถิ่นและตอบสนองต่อคำสั่ง
- ข้อมูล/ความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับคำสั่งงานที่ได้รับมอบหมายหรือหน้าที่ที่รับผิดชอบ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการนำเสนอและ/หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับภูมิปัญญาท้องถิ่นอย่างถูกต้อง เพื่อตอบสนองคำสั่งที่ได้รับมอบหมายหรือการปฏิบัติหน้าที่ของตน
- แสดงความสามารถในการสื่อสาร การเป็นผู้นำ มนุษยสัมพันธ์ และการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและปรับปรุงภูมิปัญญาท้องถิ่น การแบ่งปันข้อมูลท้องถิ่นและตอบสนองต่อคำสั่ง
- รับทราบหรือมีข้อมูล/ความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับคำสั่งงานที่ได้รับมอบหมายหรือหน้าที่ที่รับผิดชอบ

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- ข้อมูลหมายอาจถึง
 - ข้อมูลทั่วไปในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
 - พื้นที่ท่องเที่ยวแบบท้องถิ่น
 - สิ่งอำนวยความสะดวก
 - การเดินทาง
 - ผลิตภัณฑ์และบริการทางการท่องเที่ยว
 - การบริการ
 - ราคา
 - เรื่องสิ่งแวดล้อมต่างๆ
 - เรื่องการขนส่ง
 - สถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ
 - งานวิจัยทั้งแบบทางการและไม่ทางการ หมายถึง
 - กิจกรรมสานสัมพันธ์
 - กิจกรรมนันทนาการ
 - การค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต
 - วรรณกรรมด้านการท่องเที่ยว
 - การเดินทาง
 - ผลิตภัณฑ์และบริการทางการท่องเที่ยว รวมไปถึง
 - จุดหมายการเดินทาง
 - สิ่งอำนวยความสะดวก
 - ที่พัก
 - สถานที่ท่องเที่ยว
 - การเดินทางโดยขนส่งมวลชน
 - ภูมิปัญญาท้องถิ่น หมายถึง ความรู้ที่มีอยู่ทั่วไปในสังคม ชุมชนและในตัวตนของผู้เอง เป็นความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ในชีวิต ผ่านกระบวนการศึกษา สังเกต คิดวิเคราะห์จนเกิดปัญญา และตกผลึกเป็นองค์ความรู้ที่ประกอบกันขึ้นมาจากความรู้เฉพาะหลาย ๆ เรื่อง
- ภูมิปัญญาท้องถิ่นไม่ได้แยกย่อยออกมาเป็นศาสตร์เฉพาะสาขาวิชาต่าง ๆ แต่จัดเป็นพื้นฐานขององค์ความรู้ที่จะช่วยในการเรียนรู้ การแก้ปัญหา การจัดการ และการปรับตัวในการดำเนินชีวิตประจำวัน
- ความรู้/ข้อมูลภูมิปัญญาท้องถิ่นที่สามารถนำมาแบ่งปัน หมายถึง
 - ภูมิปัญญาท้องถิ่นในเรื่องการประกอบอาหาร การถนอมอาหาร สถาปัตยกรรมและทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่น พรรณพืชท้องถิ่น สมุนไพร
 - งานฝีมือหรืองานหัตถกรรมท้องถิ่น เครื่องจักสาน เครื่องปั้นดินเผา ผ้าทอพื้นบ้าน
 - การแพทย์แผนไทย การนวดแผนโบราณ การดูแลและรักษาสุขภาพแบบพื้นบ้าน
 - ภูมิปัญญาท้องถิ่นในด้านศิลปะการแสดง ดนตรี วัฒนธรรม ประเพณี การละเล่นพื้นบ้าน
 - การประยุกต์ใช้ความรู้/ข้อมูลภูมิปัญญาท้องถิ่น หมายถึง
 - การอนุรักษ์ - การบอกหรือสร้างคุณค่าของภูมิปัญญาท้องถิ่นที่มีอยู่ให้ปรากฏด้วยวิธีการต่าง ๆ พร้อมทั้งรักษาและใช้ให้เป็นประโยชน์มากที่สุดและนานที่สุด
 - การฟื้นฟู - การรื้อฟื้นภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ตึงาม ที่หายไป เลิกไป หรือกำลังจะเลิก ให้กลับมาเป็นประโยชน์อีกครั้ง
 - การพัฒนาต่อยอด - การนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาบูรณาการด้วยศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อพัฒนาภูมิปัญญาให้มีมูลค่าเพิ่มมากขึ้น
 - การสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน แบ่งได้เป็นระดับต่าง ๆ ดังนี้
 - การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ชุมชน โดยใช้ช่องทางต่าง ๆ เช่น เอกสารสิ่งพิมพ์ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อต่าง ๆ การจัดนิทรรศการ จัดหมายข่าว
- การจัดงานแถลงข่าว การติดประกาศ เป็นต้น
- การเกี่ยวข้องและความร่วมมือ เป็นการเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และดำเนินกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ3.01.007
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะนาระเบียบปฏิบัติด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยไปใช้
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับการนาระเบียบปฏิบัติด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยไปใช้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัย การประสานงานการมีส่วนร่วมในปัญหาสุขภาพและความปลอดภัย การดำเนินการและตรวจสอบขั้นตอนในการควบคุมอันตรายและความเสี่ยง การดำเนินการและควบคุมการอบรมเรื่องสุขภาพและความปลอดภัย การดูแลการบันทึกข้อมูลอาชีว อนามัยและความปลอดภัย

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

- 4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
- 5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม
- 5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- 5122 (ISCO-88:TH) พอคั่ว
- 7412 (ISCO-88:TH) พอคั่วขนมปังจอบ

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.01.007.01 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	1.1อธิบายข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยเฉพาะแนวปฏิบัติเฉพาะที่นำมาปรับใช้กับองค์กร 1.2เผยแพร่และสื่อสารการบริหารจัดการความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.01.007.02 ติดตาม ประเมินขั้นตอนการควบคุมภัยคุกคามและความเสี่ยง	2.1 วิเคราะห์งานในหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อค้นหา/บ่งชี้ความเสี่ยง และอันตรายเบื้องต้น 2.2 เสนอแนะกระบวนการควบคุมความเสี่ยง/มาตรการความปลอดภัยในการทำงาน 2.3 ตรวจประเมินการปฏิบัติงานตามกระบวนการควบคุมความเสี่ยง/มาตรการความปลอดภัยให้เป็นไปตามแผนงาน 2.4 รายงานการประสบอันตรายการบาดเจ็บหรือการเจ็บป่วยหรือการเกิดเหตุเดือดร้อนรำคาญอันเนื่องมาจากการทำงาน 2.5 ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานตามกระบวนการควบคุมความเสี่ยง/มาตรการความปลอดภัยที่ไม่เป็นไปตามแผนงาน	
3.01.007.03 ดำเนินการฝึกอบรมการบริหารจัดการความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.1 บ่งชี้ความจำเป็นในการฝึกอบรมตลอดจนจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม 3.2 ออกแบบแผนงานและเนื้อหาในการฝึกอบรมและพัฒนากิจกรรมในการเรียนรู้ 3.3 ดำเนินการฝึกอบรม 3.4 ประเมินประสิทธิผลของแผนงานฝึกอบรมและนำข้อคิดเห็นที่ได้มาปรับปรุงแผนงานฝึกอบรมครั้งต่อไป	
3.01.007.04 จัดทำและควบคุมเอกสารการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.1 จัดทำและควบคุมเอกสารการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานในส่วนที่ได้รับมอบหมาย 4.2 รวบรวมข้อมูลเอกสารหลักฐานเอกสารที่ใช้อ้างอิง/สนับสนุนการประเมินและบ่งชี้ภัยอันตรายและการควบคุมความเสี่ยง 4.3 จัดทำรายงานการสื่อสารลักษณะปัญหาด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานและบันทึกผลการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องเป็นลายลักษณ์อักษร	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะในวิชาชีพความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เฉพาะส่วนที่ได้รับมอบหมาย (เช่น การยศาสตร์และสรีรวิทยาการทำงาน การจัดการวัตถุอันตราย การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ การจัดการคุณภาพอากาศ เป็นต้น)
- ทักษะการระบุ ประเมิน และควบคุมความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมาย
- มีความรับผิดชอบ มนุษยสัมพันธ์ รอบคอบ และมีความสามารถในเชิงวิเคราะห์

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- กฎหมายและข้อกำหนดการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ความรู้เกี่ยวกับการสาธารณสุขทั่วไป และหลักการพื้นฐานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการติดตาม ประเมินกิจกรรม/โครงการตามแผนงานบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานในส่วนที่ได้รับมอบหมาย

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- แสดงความรู้เกี่ยวกับการสาธารณสุขทั่วไป และหลักการพื้นฐานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง
 - บทบาทและความรับผิดชอบของบุคลากร
 - พันธกรณีทางกฎหมาย
 - การเตรียมการมีส่วนร่วมเพื่อสุขภาพและความปลอดภัย
 - ข้อมูลด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย รวมถึงขั้นตอนและนโยบายต่างๆ

- ความเสี่ยงเฉพาะด้านและการควบคุมที่จำเป็น
 - การเผยแพร่และสื่อสารการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง
- ระเบียบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในส่วนที่เกี่ยวกับลักษณะปัญหาด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเสี่ยงอันตราย รวมทั้งวิธีการสื่อสารภายในระหว่างหน่วยงาน และระดับต่าง ๆ ภายในองค์กร และภายนอกองค์กร
- การเผยแพร่และสื่อสารควรทำเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อรับ บันทึกและตอบกลับไปยังบุคคลหรือกลุ่มคนภายนอกซึ่งได้รับผลกระทบจากระบบการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - การวิเคราะห์งานเพื่อค้นหา/บ่งชี้ความเสี่ยงและอันตรายเบื้องต้น หมายถึง การวิเคราะห์งานเพื่อความปลอดภัยหรือการวิเคราะห์อันตรายในงานแบบเป็นกิจวัตรเริ่มจากการแตกย่อยงานให้เข้าสู่แต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงาน ซึ่งในการดำเนินการนี้ จะดีที่สุดหากมีการวิเคราะห์ร่วมกันกับผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับผลกระทบในแต่ละขั้นตอนเพื่อพิจารณาอันตรายและพฤติกรรมเสี่ยงที่ยังมีอยู่หรือมีโอกาสเกิดขึ้น
 - การบ่งชี้ความเสี่ยงหรืออันตราย หมายถึง กระบวนการในการค้นหาอันตรายที่มีอยู่ และการระบุลักษณะของอันตราย โดยความเสี่ยงและอันตราย อาจหมายถึง
- ไฟไหม้และเหตุการณ์ฉุกเฉิน
- ความเสี่ยงที่เกิดจากความซุ่มนของกลุ่มคน
- ระเบิด
- โจรขโมยและการปล้นอาวุธ
- อุปกรณ์ชำรุด
- สัตว์ที่สร้างความรบกวน
- อุปกรณ์ที่มีความเสี่ยงก่อให้เกิดอันตราย
- การลื่นล้ม
- การตกจากที่สูง
- การใส่ยาและแอลกอฮอล์ในที่ทำงาน
- การใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน
- การใช้สารที่เป็นอันตราย
- กระบวนการควบคุมความเสี่ยง/มาตรการความปลอดภัยในการทำงาน อาจหมายถึง
- ไฟเตือน (Warning Lights)
- การควบคุมทางวิศวกรรม (Engineering Controls)
- การปิดคลุมอันตราย (เช่น การปิดคลุมอย่างสมบูรณ์ของชิ้นส่วนที่เคลื่อนไหวยของเครื่องจักร การจำกัดพื้นที่อย่างสมบูรณ์ของของเหลวที่เป็นพิษหรือก๊าซ หรือการบรรจุภัณฑ์ที่ปลอดภัยในการขนส่ง เป็นต้น)
- เครื่องกันหรือการระบายอากาศเฉพาะแห่ง
- วิธีปฏิบัติงานที่ปลอดภัย (Safe Work Practices) ซึ่งประกอบด้วยกฎระเบียบ ข้อบังคับทั่วไปและข้อบังคับเฉพาะของบริษัท
- อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล/อุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคล
- ระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกัน
- การตรวจสอบอันตรายที่เกิดจากผู้รับเหมา
- การตรวจประเมิน หมายถึง การตรวจสอบโดยบุคคลภายใน หรือภายนอก อย่างเป็นระบบ และเป็นอิสระ เพื่อตัดสินว่ากิจกรรมต่าง ๆ และผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามระบบที่องค์กรกำหนดไว้ และมีการนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามนโยบาย และวัตถุประสงค์ขององค์กร
- การฝึกอบรม อาจหมายถึง
- สัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop)
- การให้ข้อมูล
- การจัดทำใบข้อมูล (Fact sheets)
- การให้พนักงานรุ่นพี่สอนงาน (Mentoring)
- การสอนหรืออบรมในห้องเรียน (Lectures)
- การสาธิตตามหลักปฏิบัติจริง
- การเรียกประชุมกลุ่มสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย
- การบ่งชี้ความจำเป็นในการฝึกอบรมตลอดจนจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม หมายถึง
- การพิจารณาว่าปัญหาสามารถแก้ไขได้โดยการฝึกอบรมหรือไม่ เมื่อใดที่ผู้ปฏิบัติงานแสดงให้เห็นว่าไม่ได้ทำงานอย่างถูกต้อง ก็มักมีข้อสันนิษฐานว่าการฝึกอบรมจะช่วยให้พวกเขาทำงานได้อย่างถูกต้อง แต่อย่างไรก็ดี มีความเป็นไปได้ที่วิธีการอื่น ๆ เช่น การแก้ไขอันตรายหรือการควบคุมทางวิศวกรรม ก็สามารถทำให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการในงานที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้องเช่นกัน

- การฝึกอบรมด้านอาชีพอนามัยและความปลอดภัยควรที่จะถูกจัดสรรก่อนที่ปัญหาหรืออุบัติเหตุจะเกิดขึ้น ซึ่งการฝึกอบรมนี้จะครอบคลุมถึงกฎระเบียบทั่วไปด้านอาชีพอนามัยและความปลอดภัยรวมถึงวิธีปฏิบัติงาน และควรดำเนินการซ้ำถ้าอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์เสียอุบัติเหตุได้บังเกิดขึ้น
- แบ่งผู้ปฏิบัติงานออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามความเสี่ยงของงานที่ทำ เพื่อให้ทราบว่า ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มใดควรจะถูกจัดอันดับอยู่ในลำดับต้น ๆ ในการได้รับข้อมูลความเสี่ยงด้านอาชีพอนามัยและความปลอดภัย
- การฝึกอบรมจะมีประสิทธิภาพน้อย (แต่ยังสามารถใช้งานได้) สำหรับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการขาดแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน หรือขาดการดูแลเอาใจใส่ต่องานที่ทำ
- วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม หมายถึง
 - วัตถุประสงค์เชิงให้ข้อแนะนำ (Instructional Objectives) - สิ่งใดที่ต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานกระทำ สิ่งใดที่ต้องการให้ดีกว่าเดิม และสิ่งใดที่ต้องการให้หยุด
 - วัตถุประสงค์เชิงการเรียนรู้ (Learning Objectives) - ระบุในสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนจะต้องทำเพื่อแสดงให้เห็นถึงสิ่งที่ได้เรียนรู้ไป หรือแสดงให้เห็นว่าการฝึกอบรมนั้น ๆ บรรลุวัตถุประสงค์ โดยควรอธิบายสภาพการณ์ที่สำคัญภายใต้สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนควรที่จะแสดงออกมาให้เห็นถึงศักยภาพ และรวมถึงจำกัดความว่าผลการดำเนินงานที่ยอมรับได้เป็นอย่างไร
- กิจกรรมในการเรียนรู้ หมายถึง
 - การกระทำที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงออกมาว่าได้รับความรู้และทักษะที่จำเป็นต่องานแล้ว เพื่อให้มั่นใจได้ว่าผู้ปฏิบัติงานจะส่งผ่านทักษะหรือความรู้จากกิจกรรมการเรียนรู้ไปสู่งานที่ทำ
 - ควรมีการจำลองสถานการณ์ให้ใกล้เคียงกับงานที่ทำจริงมากที่สุด และจะต้องจัดเรียงวัตถุประสงค์และกิจกรรมไปตามลำดับขั้นตอนของกิจกรรมในงาน
 - การแบ่งกลุ่มกิจกรรมฝึกอบรมตามประเภทความสนใจ เช่น การบรรยาย บทบาทหน้าที่ และการสาธิต หรือออกแบบเป็นการเฉพาะให้เหมาะสมกับตัวบุคคลขึ้นอยู่กับความช้า-เร็วในการเรียนรู้ เป็นต้น
- การประเมินประสิทธิภาพของแผนงานฝึกอบรม ทำเพื่อให้มั่นใจว่าแผนงานฝึกอบรมได้บรรลุจุดมุ่งหมาย โดยแนวทางในการประเมินการฝึกอบรม มีดังนี้
 - ความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมฝึกอบรม
 - การสังเกตของหัวหน้างานเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงานทั้งก่อนและหลังฝึกอบรม รวมถึงสังเกตการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้
 - การปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงาน ที่ทำให้ลดอัตราการบาดเจ็บหรือการเกิดอุบัติเหตุ
- การปรับปรุงแผนงานฝึกอบรมหลังจากการประเมิน หากพบว่าการฝึกอบรมไม่ได้ให้ความรู้และทักษะแก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับที่คาดหวังไว้ ก็จำเป็นต้องทบทวนแผนงานฝึกอบรมหรือจัดสรรการฝึกอบรมซ้ำอยู่เป็นระยะ
- เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง
 - นโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - คู่มือ (Manual) หมายถึง เอกสารหลักที่แสดงถึง นโยบาย และแนวปฏิบัติขององค์กร ซึ่งเป็นไปตามหลักการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยเป็นเอกสารที่อธิบายถึงกระบวนการทางธุรกิจขององค์กรและความสัมพันธ์ของกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
 - มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Procedure) หมายถึง เอกสารที่อธิบาย และใช้ควบคุมกระบวนการต่าง ๆ ขององค์กรโดยละเอียด ระบุผู้รับผิดชอบ รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานของกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
 - วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) หมายถึง เอกสารที่อธิบายวิธีการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน สำหรับงานใดงานหนึ่งตั้งแต่เริ่มต้น จนเสร็จสิ้นการทำงานนั้น
 - เอกสารสนับสนุน (Supporting Document) หมายถึง เอกสารที่ใช้อ้างอิง หรือสนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่น แบบฟอร์ม แผนควบคุมความเสี่ยง คู่มือต่าง ๆ มาตรฐานที่ใช้อ้างอิง ใบพรรณาน้ำที่งาน เอกสารอ้างอิงจากภายนอก และอื่น ๆ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ3.01.008
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะหมั่นศึกษาหาความรู้ในด้านอุตสาหกรรมการบริการ
3. ทบพวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการหมั่นศึกษาหาความรู้ในด้านอุตสาหกรรมการให้บริการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบริการ การหาข้อมูลและปรับใช้ประเด็นทางกฎหมายและจริยธรรมกับอุตสาหกรรมการบริการ และการหาความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบริการอยู่เสมอ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

- 4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
- 5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม
- 5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- 5122 (ISCO-88:TH) พอคิว
- 7412 (ISCO-88:TH) พอคิวขนมปังอบ

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.01.008.01 แสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบริการ	1.1 ระบุและเข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมและถูกต้อง 1.2 ขอรับข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน 1.3 ใช้ความรู้ของอุตสาหกรรมโรงแรมและการเดินทางท่องเที่ยวในบริบทที่ถูกต้องเพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน 1.4 ขอรับข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.01.008.02 หาข้อมูลและประยุกต์ใช้ประเด็นทางกฎหมายและจริยธรรมกับอุตสาหกรรมบริการ	2.1 ขอรับข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาทางกฎหมายและประเด็นทางจริยธรรมที่จะช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ 2.2 ปฏิบัติหน้าที่ประจำวันให้สอดคล้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบทางกฎหมายและจริยธรรมในอุตสาหกรรม	
3.01.008.03 หาความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	3.1 ระบุและใช้โอกาสต่าง ๆ ในการปรับปรุงความรู้ทั่วไปในอุตสาหกรรมโรงแรมและการเดินทางท่องเที่ยว 3.2 ติดตามปัญหาในปัจจุบันที่สร้างความกังวลให้กับอุตสาหกรรม 3.3 แบ่งปันความรู้กับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานตามความเหมาะสมและนำความรู้ไปเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมการทำงานในแต่ละวัน	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะในการค้นหาและเข้าถึงแหล่งข้อมูลของอุตสาหกรรม
- ทักษะในการดำเนินงานวิจัยขั้นพื้นฐาน
- ทักษะในการประเมินความเกี่ยวข้องระหว่างข้อมูลที่ค้นหากับเรื่องที่สนใจ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับความหลากหลายของอุตสาหกรรมการให้บริการ และความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านั้น
- ตลอดจนความรู้พื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่งานเหล่านี้ การบริการอาหารและเครื่องดื่ม การบริการส่วนหน้าของโรงแรม การผลิตอาหาร/การดำเนินงานครัว งานแม่บ้านในโรงแรม งานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว และการสำรองบัตรโดยสาร

- ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ

กิจกรรมที่เกี่ยวข้องเนื่องการประกันคุณภาพและการพัฒนาในในธุรกิจโรงแรมและอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวและบทบาทของสมาชิกในทีมแต่ละคนที่อยู่ในกระบวนการคุณภาพทั้งหมด

- ความรู้เกี่ยวกับบทบาทของสหภาพแรงงาน และกลุ่มนายจ้างในอุตสาหกรรม
- ความรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมของอุตสาหกรรม ตลอดจนความรู้เกี่ยวกับการลดปริมาณของเสียและการแปรรูปของใช้แล้วกลับมาใช้ใหม่ (Recycle)
- ความรู้เกี่ยวกับข้อกฎหมาย ระเบียบ และแนวปฏิบัติ ที่บังคับใช้กับธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยว ซึ่งรวมถึงความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์หลัก

ความต้องการและผลกระทบต่อนักงานแต่ละคน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถค้นหาข้อมูล/ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการให้บริการตามที่ได้รับมอบหมาย/มีความสนใจ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ในเชิงลึก (ตามหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมายหรือที่ได้รับมอบหมาย) เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการให้บริการ ซึ่งรวมถึงความเข้าใจในบทบาท หน้าที่งานและความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ทำแบบทดสอบกรณีศึกษา
- ทดสอบความรู้โดยการสัมภาษณ์
- ทดสอบความรู้โดยทำข้อสอบข้อเขียน
- มอบหมายงาน/โครงการ
- ตั้งโจทย์ปัญหาและประเมินทักษะการแก้ปัญหา
- พิจารณาแฟ้มสะสมผลงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- ข้อมูล อาจหมายถึง
 - ข้อมูลจากหลายภาคส่วนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ความสัมพันธ์ระหว่างภาคส่วนและการบริการในแต่ละภาคส่วน
 - ความสัมพันธ์ระหว่างภาคการท่องเที่ยวและการบริการ
 - ความสัมพันธ์ระหว่างอุตสาหกรรมบริการและอุตสาหกรรมอื่นๆ
 - ข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม
 - เรื่องที่เกี่ยวข้องภายในอุตสาหกรรมและองค์กรใหญ่ ๆ ที่เกี่ยวข้อง
 - โอกาสในการทำงานในอุตสาหกรรม
 - จริยธรรมในการทำงานภายในอุตสาหกรรม
 - ความคาดหวังในอุตสาหกรรมของพนักงาน
 - การประกันคุณภาพ
- แหล่งข้อมูลของอุตสาหกรรม รวมถึง
 - สื่อต่างๆ
 - หนังสืออ้างอิง
 - ห้องสมุด
 - สภาพต่างๆ
 - สมาคมในอุตสาหกรรม
 - วารสารอุตสาหกรรม
 - อินเทอร์เน็ต
 - การบริการให้ข้อมูล
 - การสังเกตและประสบการณ์ส่วนบุคคล
 - เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาการ และผู้จัดการ
 - รายชื่อบุคคลในอุตสาหกรรม ผู้สอนงาน และ ผู้ให้คำแนะนำ
- อุตสาหกรรมอื่น ๆ อาจหมายถึง

- อุตสาหกรรมบันเทิง
- อุตสาหกรรมอาหาร
- อุตสาหกรรมการผลิตไวน์
- อุตสาหกรรมสันทนาการ/ บันเทิง
- อุตสาหกรรมการจัดประชุม/งานอีเวนต์
- อุตสาหกรรมค้าปลีก
- ปัญหาทางกฎหมายที่อาจส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมคือ
- สิทธิคุ้มครองผู้บริโภค
- โอกาสการจ้างงานที่เท่าเทียมกัน
- การต่อต้านการแบ่งแยกทางด้านเชื้อชาติรวมถึงการค้าประเวณีในเด็ก
- เรื่องจริยธรรมที่อาจส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยวอาจเกี่ยวข้องกับ
- การรักษาความลับ
- ค่าคอมมิชชั่น
- การจองห้องเกินจำนวนจริง (Overbooking)
- การตั้งราคา
- การให้ทิป ของขวัญ หรือบริการที่ไม่มีค่าธรรมเนียม
- การแนะนำสินค้า
- ประเด็นที่อุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยวต้องให้ความสนใจ คือ
- การเริ่มรัฐบาลใหม่ หรือการเริ่มโครงการใหม่ ๆ ของรัฐบาล
- ตลาดเกิดใหม่
- ประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม
- ประเด็นด้านแรงงาน
- การหดตัวหรือขยายตัวของอุตสาหกรรม

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.04.144
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ รักษาความปลอดภัยให้แก่บุคคลสำคัญ
3. ทบทวนครั้งที่ N/A
4. สร้างใหม่ ☐ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.04.144.01 วางแผนการรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ	1.1 กำหนดสภาพแวดล้อมและเงื่อนไขของการมาเยือนของบุคคลสำคัญ 1.2 ประสานงานกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการให้การต้อนรับ 1.3 ระบุปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสวัสดิภาพของบุคคลสำคัญในระหว่างการเข้าพัก 1.4 จัดทำแผนการรักษาความปลอดภัยสำหรับบุคคลสำคัญ 1.5 ระบุทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการตามแผนรักษาความปลอดภัย 1.6 จัดหาอุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับเฝ้าระวังและการสื่อสาร 1.7 คัดเลือกพนักงานที่จะดำเนินการรักษาความปลอดภัยให้บุคคลสำคัญ 1.8 สื่อสารข้อมูลให้พนักงานทราบเกี่ยวกับแผนการรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ 1.9 กำหนดผู้ประสานงานสื่อ 1.10 ซ่อมแผนการรักษาความปลอดภัย	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.04.144.02 ดำเนินการตามแผนรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ	2.1 เตรียมการต้อนรับบุคคลสำคัญ 2.2 ตรวจสอบการเตรียมการก่อนการมาถึง 2.3 ต้อนรับและให้ความคุ้มกันแก่บุคคลสำคัญ 2.4 ดำรงรักษาสวัสดิภาพของบุคคลสำคัญตลอดการเข้าพัก 2.5 อำนวยความสะดวกการออกเดินทางจากโรงแรมให้แก่บุคคลสำคัญ	
3.04.144.03 ประเมินผลแผนงานเมื่อบุคคลสำคัญออกจากสถานที่ไปแล้ว	3.1 ซักซ้อมความเข้าใจพนักงานที่เกี่ยวข้อง 3.2 วิเคราะห์การรับมือกับการฝ่าฝืนการรักษาความปลอดภัยที่เกิดขึ้น 3.3 ปรับปรุงแผนการรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญจากผลตอบรับและการวิเคราะห์สถานการณ์ที่เกิดขึ้น	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. ชุดสาขารวม/กลุ่มอาชีพรวม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ3.05.072
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ
3. ทบพวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการริเริ่มและดำเนินงานด้านธุรกิจสัมพันธ์ การดำเนินการเจรจาต่อรอง การทำข้อตกลงทางธุรกิจอย่างเป็นทางการ และการส่งเสริมและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ

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) พอคั่ว
- 7412 (ISCO-88:TH) พอคั่วขนมปังอบ
- 1229 (ISCO-88:TH) สำรองบัตรโดยสาร
- 3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.05.072.01 ริเริ่มและดำเนินงานด้านธุรกิจสัมพันธ์	1.1 สร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจตามบริบททางวัฒนธรรมที่เหมาะสม ในลักษณะที่ส่งเสริมความมีมิตรไมตรีและความไว้วางใจระหว่างองค์กรและลูกค้ารวมทั้ง ผู้จัดจำหน่าย 1.2 สร้างความน่าเชื่อถือและให้ความเคารพต่อความสัมพันธ์ทางธุรกิจ 1.3 ระบุและใช้โอกาสที่เหมาะสมในการติดต่อกับลูกค้าและผู้จัดจำหน่ายอย่างสม่ำเสมอ	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.05.072.02 ดำเนินการเจรจาต่อรอง	2.1 ดำเนินการเจรจาต่อรองอย่างมืออาชีพ ตามบริบททางวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม 2.2 ดำเนินการเจรจาต่อรอง ตามบริบทของสถานการณ์ทางการตลาด ภายใต้ข้อจำกัดทางกฎหมายและจริยธรรม 2.3 ใช้กลยุทธ์ที่ให้ประโยชน์สูงสุดสำหรับทุกฝ่ายในการเจรจาต่อรอง 2.4 รวบรวมความคิดเห็นและข้อมูลจากเพื่อนร่วมงานเพื่อนำไปใช้ในการเจรจาต่อรอง ตามความเหมาะสม 2.5 เผยแพร่ผลของการเจรจาต่อรองกับผู้ร่วมงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	
3.05.072.03 ทำข้อตกลงทางธุรกิจอย่างเป็นทางการ	3.1 ทำข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร โดยทำสัญญาอย่างเป็นทางการ ตามความเหมาะสมและข้อกำหนดขององค์กร 3.2 ตรวจสอบและรับรองข้อตกลง ตามขั้นตอนการดำเนินการขององค์กร 3.3 ระบุถึงความจำเป็นและขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญในการทำสัญญาตามความเหมาะสม	
3.05.072.04 ส่งเสริมและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	4.1 หมั่นค้นหา ตรวจสอบ และปฏิบัติตามข้อมูลเพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ดีทางธุรกิจ 4.2 ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สอดคล้องกับข้อตกลงทางธุรกิจ 4.3 ปรับข้อตกลงตามคำแนะนำของลูกค้า/ผู้จัดจำหน่าย และแบ่งปันข้อมูลให้กับเพื่อนร่วมงานตามความเหมาะสม 4.4 รักษาความสัมพันธ์โดยการติดต่อกับผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ(ใช้รูปแบบการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ)	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะเกี่ยวกับเทคนิคการเจรจาต่อรองและการสื่อสารที่เหมาะสมเพื่อเจรจาด้านการค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจในอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว รวมทั้ง สถานการณ์ปัจจุบันของการบริหารจัดการและการตลาด
- ความรู้เกี่ยวกับประเด็นด้านกฎหมายที่มีผลกระทบต่อการเจรจาต่อรองและการทำสัญญา
- ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสัญญา

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการดำเนินการเจรจาต่อรองทางธุรกิจที่ประสบผลสำเร็จตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
- แสดงความสามารถในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจเพื่อบรรลุผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน
- มีผลการดำเนินงานที่สม่ำเสมอในทุก ๆ สถานการณ์ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสามารถอันเกิดจากการมีความรู้ ความเข้าใจ และมีทักษะในการพัฒนาและดำรงรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจในอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว รวมทั้ง สถานการณ์ปัจจุบันของการบริหารจัดการและการตลาด
- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประเด็นด้านกฎหมายที่มีผลกระทบต่อการเจรจาต่อรองและการทำสัญญา

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- ความสัมพันธ์ทางธุรกิจ อาจครอบคลุม
 - ลูกค้า
 - ผู้จัดหาสินค้า
 - พันธมิตรทางธุรกิจ
 - ธนาคาร แหล่งเงินทุน เจ้าของเงินทุน
 - พนักงาน
 - กลุ่มอุตสาหกรรม
 - หน่วยงานท้องถิ่น
 - องค์กรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- โอกาสที่เหมาะสมในการติดต่อกับลูกค้าและผู้จำหน่าย อาจครอบคลุม
 - งานเลี้ยงทางสังคมแบบไม่เป็นทางการ
 - งานจัดเลี้ยงในเครือข่ายอุตสาหกรรม
 - งานพบปะสมาชิกของสมาคม
 - กิจกรรมส่งเสริมการขาย
 - การติดต่อทางโทรศัพท์
- การเจรจาต่อรอง อาจเกี่ยวข้องกับ
 - ลูกค้าประเภทบริษัท/กิจการ (Corporate Accounts)
 - สัญญาการให้บริการ

- สัญญา/ข้อตกลงการแต่งตั้งตัวแทน/นายหน้า
- สัญญาการเช่าสถานที่
- การเจรจาต่อรองเกี่ยวกับอัตราค่าบริการ
- ข้อตกลงด้านการตลาด
- ข้อตกลงเกี่ยวกับสินค้า
- ข้อจำกัดทางกฎหมายและจริยธรรม อาจครอบคลุม
 - กฎหมาย
 - กฎระเบียบ
 - แนวปฏิบัติในอุตสาหกรรม (Industry Code of Practice)
 - ความคาดหวังและอิทธิพลทางวัฒนธรรม
 - ความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การคุ้มครองแรงงานเด็ก ปัญหาสิ่งแวดล้อม
- เทคนิคการเจรจาต่อรอง อาจครอบคลุม
 - การระบุเป้าหมายและข้อจำกัด
 - การแจกแจงความต้องการของทุกฝ่าย
 - การระบุข้อตกลงและข้อแตกต่าง
 - การวิจัยเบื้องต้นเกี่ยวกับข้อเท็จจริง
 - การฟังและตั้งคำถาม
 - เทคนิคการสื่อสารแบบอวัจนภาษา
 - การใช้ภาษา
 - การเจรจาต่อรอง
 - การพัฒนาทางเลือก
 - การยืนยันในข้อตกลง
 - พฤติกรรมทางวัฒนธรรมที่เหมาะสม
- เพื่อนร่วมงานและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจครอบคลุม
 - เจ้าของกิจการ
 - คณะกรรมการบริษัท
 - ผู้จัดการ
 - หัวหน้างาน
 - พนักงานฝ่ายการเงิน
 - พนักงานฝ่ายการตลาด
 - พนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์
 - พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - พนักงานฝ่ายการผลิต
- คำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ อาจครอบคลุม
 - ด้านกฎหมาย
 - ด้านการเงิน
 - ด้านอุตสาหกรรม

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ3.05.073
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะดูแลรักษาการบริการลูกค้าให้ได้มาตรฐาน
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการดูแลรักษาการบริการลูกค้าให้ได้มาตรฐาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการระบุความต้องการของลูกค้า การใส่ใจการส่งมอบสินค้า/บริการมีคุณภาพประเมินผลการให้บริการลูกค้า

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) พอคั่ว
- 7412 (ISCO-88:TH) พอคั่วขนมปังอบ
- 1229 (ISCO-88:TH) สำรองบัตรโดยสาร
- 3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.05.073.01 ระบุความต้องการของลูกค้า	1.1 วิจัยและประเมินความต้องการของลูกค้า 1.2 ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อระบุข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นในการส่งมอบบริการ 1.3 ระบุทางเลือกเพื่อใช้ปรับปรุงระดับการให้บริการ	
3.05.073.02 สร้างความเชื่อมั่นให้กับการส่งมอบสินค้า/บริการที่มีคุณภาพ	2.1 ดำเนินการใด ๆ เพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่าผลิตภัณฑ์/บริการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสอดคล้องกับมาตรฐานขององค์กร 2.2 หมั่นตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของทีมงานให้ตรงตามมาตรฐานองค์กร 2.3 ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเพื่อให้สามารถให้บริการได้สอดคล้องกับมาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐานการให้บริการ	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.05.073.03 ประเมินผลการให้บริการลูกค้า	3.1 ประเมินความพึงพอใจของลูกค้าจากการส่งมอบบริการด้วยวิธีการประเมินที่เหมาะสมและตรวจสอบได้ 3.2 เปรียบเทียบระบบข้อมูลและขั้นตอนการรายงานเพื่อบ่งชี้และนำเสนอความเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า 3.3 ประเมินและจัดทำรายงานการประเมินผลความพึงพอใจนำเสนอต่อผู้บริหารและเจ้าของงาน(Process Owner) 3.4 ขอรับข้อตกลงการปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อแก้ไขประเด็นปัญหาที่พบจากการสำรวจความพึงพอใจ	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจในอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว รวมทั้ง ความสัมพันธ์กับลูกค้าปัจจุบัน และการจัดการที่เหมาะสมกับอุตสาหกรรม
- ความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างทางธุรกิจขององค์กร สินค้าและบริการ นโยบายและวิธีการบริการลูกค้า รวมทั้งการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า
- ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานของสินค้าและบริการ รวมทั้งรูปแบบการปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดี
- ความรู้เกี่ยวกับปัญหาทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้า
- ความรู้เกี่ยวกับวิธีการ เทคนิค และการให้คำปรึกษา
- ความรู้เกี่ยวกับการวิจัย และเทคนิคการรวบรวมหลักฐาน/ความคิดเห็น

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการระบุความต้องการและจัดลำดับความสำคัญในการส่งมอบบริการให้แก่ลูกค้า
- แสดงความสามารถในการแยกความแตกต่างระหว่างความต้องการของลูกค้าและความพึงพอใจ
- สามารถให้คำแนะนำเชิงสร้างสรรค์ที่นำมาปรับใช้ได้กับแนวปฏิบัติการให้บริการแก่ลูกค้า
- สามารถออกแบบกลยุทธ์หรือให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการส่งมอบสินค้าและบริการ
- มีผลการดำเนินงานที่สม่ำเสมอในทุก ๆ สถานการณ์ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสามารถอันเกิดจากการมีความรู้ ความเข้าใจ และมีทักษะในการนำหลักการและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการไปใช้ปฏิบัติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ สินค้าและการบริการ มาตรฐานของสินค้าและบริการ รวมทั้งรูปแบบการปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดี รวมถึงการนำเอาความรู้เหล่านั้นไปใช้ในการให้คำแนะนำหรือจัดทำกลยุทธ์การดำเนินงาน
- แสดงความรู้เกี่ยวกับการวิจัย และเทคนิคการรวบรวมหลักฐาน/ความคิดเห็น

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- การวิจัย อาจครอบคลุม
 - การสัมภาษณ์เพื่อนร่วมงานและลูกค้า
 - การสนทนากลุ่ม
 - การวิเคราะห์ข้อมูล
- การตรวจสอบข้อมูลการขาย
 - การวิเคราะห์ข้อมูล อาจครอบคลุม
 - การสุ่มตัวอย่างเก็บข้อมูล
 - การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ
 - การเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างงานวิจัยในอดีตและปัจจุบัน
- ระดับการให้บริการ อาจครอบคลุม
 - คุณภาพการบริการ
 - ความพึงพอใจของลูกค้า
 - ทักษะของพนักงาน
 - ลักษณะของสถานและพนักงาน
 - บรรยากาศของสถานที่

- ความรับผิดชอบของพนักงานต่อคำร้องขอของลูกค้า
- เวลาในการให้บริการ
- ราคา/ต้นทุน
- สินค้า/บริการที่มีให้
- มารยาท/ความสุภาพ
 - ความต้องการของลูกค้า อาจครอบคลุม
- คำแนะนำและข้อมูลทั่วไป
- ข้อมูลเฉพาะ
- การร้องเรียน
- การซื้อขายสินค้าและบริการ
- ความถูกต้องของข้อมูล
- ความยุติธรรม/ความสุภาพ
- ราคา/ความคุ้มค่า
 - การพัฒนาความเป็นมืออาชีพ อาจครอบคลุม
- การให้คำปรึกษา
- การสอนงาน
- การฝึกอบรม
- การให้ความช่วยเหลือระหว่างเพื่อนร่วมงาน
 - วิธีการที่เหมาะสมและสามารถผลิตข้อมูลที่ตรวจสอบได้ อาจครอบคลุม
- การส่งแขกปริศนา (Mystery Guest) ไปใช้บริการ
- การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า
- การสัมภาษณ์ลูกค้า
- การสุ่มตัวอย่าง
- เกณฑ์มาตรฐานของอุตสาหกรรม
 - ประเมินผลการให้บริการลูกค้า อาจครอบคลุม
- การประเมินคุณภาพการบริการ
- การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า
- การเปรียบเทียบในอุตสาหกรรม
 - กลุ่มหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง อาจครอบคลุม
- เจ้าของ
- คณะกรรมการ
- ผู้จัดการ
- หัวหน้างาน
- พนักงานฝ่ายการตลาด

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.05.241
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ดำเนินการปกป้องสิทธิของเด็กที่ถูกละเมิดในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
3. ทบทวนครั้งที่ N/A
4. สร้างใหม่ ☐ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.05.241.01 ระบุประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาประโยชน์ทางเพศจากเด็กและเยาวชนโดยนักท่องเที่ยว	1.1 นิยามหรือให้คำจำกัดความสำหรับปัญหาของการแสวงหาประโยชน์ทางเพศจากเด็ก(child-sex tourism) 1.2 อธิบายผลกระทบของการแสวงหาประโยชน์ทางเพศจากเด็กที่ส่งผลต่อตัวเด็กชุมชน รวมถึงอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม 1.3 ระบุพฤติกรรมที่น่าสงสัยที่นักท่องเที่ยวแสดงให้เห็น	
3.05.241.02 อธิบายการดำเนินการระดับประเทศ ภูมิภาค และนานาชาติ เพื่อป้องกันการแสวงหาประโยชน์ทางเพศจากเด็กของนักท่องเที่ยว	2.1 ศึกษาและทำความเข้าใจกับอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก (UNConvention on the Rights of the Child - UNCRC) โดยเฉพาะข้อที่เกี่ยวข้องกับสิทธิของเด็กที่ต้องได้รับความปลอดภัยจากการแสวงหาประโยชน์ทางเพศ 2.2 สืบหาการดำเนินการระดับประเทศ ภูมิภาคและนานาชาติ ในการแสวงหาประโยชน์ทางเพศจากเด็กของนักท่องเที่ยว 2.3 ระบุกลไกการรายงานถ้าพบพฤติกรรมที่น่าสงสัย	
3.05.241.03 อธิบายการดำเนินงานที่สามารถทำได้และสร้างความตระหนักในที่ทำงานเพื่อปกป้องเด็กจากการแสวงหาประโยชน์ทางเพศของนักท่องเที่ยว	3.1 เตรียมรายการการดำเนินงานที่พนักงานของโรงแรมหรือตัวแทนนำเที่ยวสามารถทำได้เพื่อป้องกันการแสวงหาประโยชน์ทางเพศจากเด็กของลูกค้า 3.2 รายงานพฤติกรรมแสวงหาประโยชน์ทางเพศจากเด็กต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

- (ก) ความต้องการด้านทักษะ
 - (ข) ความต้องการด้านความรู้
- N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ3.07.090
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะจัดการบัญชีค่าจ้าง
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการจัดการบัญชีค่าจ้าง ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดทำกระบวนการสำหรับการจัดการเกี่ยวกับการจ่ายค่าจ้าง การจัดเตรียมข้อมูลเกี่ยวกับค่าจ้าง การอนุมัติการจ่ายเงินค่าจ้าง และการดูแลข้อมูลการจ่ายเงินค่าจ้าง

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

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.07.090.01 จัดทำกระบวนการสำหรับการจัดการเกี่ยวกับการจ่ายเงินเดือน/ค่าจ้าง	1.1 จัดทำกระบวนการรักษาความปลอดภัยเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลเกี่ยวกับเงินเดือน/ค่าจ้างเป็นความลับและมีความปลอดภัย 1.2 ทำกระบวนการการจ่ายเงินได้อื่นนอกเหนือจากเงินเดือนให้สามารถตรวจสอบได้ 1.3 จัดทำมาตรการควบคุมเพื่อรักษาทรัพยากรทางการเงินขององค์กร ให้เป็นตามข้อกำหนดทางกฎหมายและขององค์กร 1.4 จัดทำระบบที่เป็นไปตามการผูกพันทางกฎหมายและมีการจัดเก็บข้อมูลตามที่กฎหมายกำหนด	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.07.090.02 จัดเตรียมข้อมูลเกี่ยวกับเงินเดือน/ค่าจ้าง	2.1 เปรียบเทียบข้อมูลการจ่ายเงินเดือน/ค่าจ้างกับกฎหมายแรงงานสัญญาจ้างงาน หรือมาตรฐานการจ่ายเงินในอุตสาหกรรม 2.2 คำนวณเงินเดือน/ค่าจ้างประเภทต่าง ๆ ให้เป็นไปตามความชอบธรรมและสอดคล้องกับกฎหมายแรงงานและข้อตกลงที่มีกับพนักงาน 2.3 เตรียมข้อมูลเกี่ยวกับเงินเดือน/ค่าจ้างแรงงานเพื่อใช้ในการประมวลผลตามเวลาที่กำหนด	
3.07.090.03 อนุมัติการจ่ายเงินเดือน/ค่าจ้าง	3.1 ตรวจสอบการอนุมัติการจ่ายเงินเดือน/ค่าจ้างแรงงานให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่และสอดคล้องกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กร 3.2 กระทบยอดการจ่ายเงินเดือน/ค่าจ้าง และรายการหักเงินให้สอดคล้องกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กร 3.3 จัดการข้อสงสัยเกี่ยวกับเงินเดือน/ค่าจ้างและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ให้เป็นไปตามนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กร 3.4 ดำเนินการและจัดระเบียบเกี่ยวกับแผนการบริหารค่าจ้างให้เกิดความคุ้มค่าเป็นไปตามตารางเวลาและภาระผูกพัน	
3.07.090.04 ดูแลรักษาข้อมูลการจ่ายเงินเดือน/ค่าจ้าง	4.1 ใช้แบบฟอร์มรายงานภาษีสำหรับพนักงานใหม่และพนักงานปัจจุบันตามข้อกำหนดของกฎหมาย 4.2 นำส่งเงินที่ถูกหักตามงวดให้กับเจ้าหน้าที่ ภายในระยะเวลาที่กำหนด 4.3 จัดเตรียมจำนวนเงินที่ต้องชำระตามกฎหมาย และนำส่งให้กับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องภายในเวลาที่กำหนด 4.4 คำนวณภาษีแบบกลุ่มและทำการชำระเงิน ตามกระบวนการจัดเก็บภาษี 4.5 เตรียมเอกสารการแสดงรายได้ตลอดทั้งปีของพนักงานให้ตรงกับประวัติการจ่ายเงินค่าจ้าง	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

ไม่มี

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการบริหารเงินเดือน/ค่าจ้าง
- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารเงินเดือน/ค่าจ้าง
- ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการรักษาความลับและความปลอดภัยสำหรับการปฏิบัติงานในระบบงานที่ใช้ในการจ่ายเงินเดือน/ค่าจ้าง
- ความรู้เกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หน้าที่ของนายจ้างในการจ่ายเงินเดือน/ค่าจ้าง
- ความรู้เกี่ยวกับฐานเงินเดือน/ค่าจ้างในอุตสาหกรรม

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- การจ่ายค่าจ้างเป็นไปอย่างถูกต้อง เรียบร้อย ภายในเวลาที่กำหนด

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้เกี่ยวกับเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารค่าจ้าง

ข้อกำหนดทั้งด้านกฎหมายแรงงานและภาษีอากรที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายค่าจ้าง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล อาจครอบคลุม
- การตรวจสอบตารางเวลาการปฏิบัติงานหน้าพื้นที่
- การกำหนดหมายเลขลงทะเบียน
- การลงนามของพนักงาน
- การดูแลความปลอดภัยของเอกสารค่าจ้าง
- การให้อำนาจการเข้าถึงข้อมูล
- การใช้รหัสผ่านคอมพิวเตอร์
- การสำรองแฟ้มข้อมูล
- การรักษาความปลอดภัยและความลับเกี่ยวกับรายละเอียดของพนักงาน
- การจำกัดการเข้าถึงแฟ้มอิเล็กทรอนิกส์ และการป้องกันเอกสารเป็นที่ข้อมูลลับ
- ความสร้างความมั่นใจด้านความปลอดภัยของรหัสผ่าน
- การแยกเก็บข้อมูลลับเฉพาะ
- การเก็บข้อมูลนอกสถานประกอบการ
- เงินได้อื่นนอกเหนือจากเงินเดือน (Allowance) อาจครอบคลุม
- ค่าล่วงเวลา
- ค่าจ้างเป็นกะเวลา
- ค่าเครื่องแบบ
- ค่าชดเชย

- ค่าเครื่องมือเครื่องใช้
 - การจัดหาอาหารให้แก่พนักงาน
 - มาตรการควบคุม อาจครอบคลุม
 - การตรวจสอบยอดบัญชี
 - การแบ่งแยกหน้าที่
 - ข้อกำหนดด้านอำนาจ
 - การตรวจสอบบัญชีซ้ำ
 - การใช้ระบบตรวจสอบคู่
 - ข้อกำหนดทางกฎหมายขององค์กร อาจเกี่ยวข้องกับ
 - มาตรฐานหรือข้อตกลงขององค์กร และรูปแบบการจ่ายเงินเดือน/ค่าจ้างที่มีใช้ในอุตสาหกรรม
 - กฎหมายที่เกี่ยวข้องของหน่วยภาครัฐในทุกระดับ ที่มีผลต่อการดำเนินงานทางธุรกิจ เช่น ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อม โอกาสที่เท่าเทียมกัน
- อุตสาหกรรมสัมพันธ์ และการต่อต้านการเลือกปฏิบัติ
- การปฏิบัติตามมาตรฐานของอุตสาหกรรม
 - ภาระผูกพันทางกฎหมาย อาจครอบคลุม
 - โครงสร้างค่าจ้างที่เหมาะสม
 - ใบแสดงเวลา
 - ใบแสดงประวัติการจ้างงาน
 - การลาป่วย
 - การลาประจำปี
 - การลาระยะยาว
 - ค่าปรับ
 - ค่าทำงานล่วงเวลา
 - ค่าทำงานพิเศษ
 - ค่าเบี้ยเลี้ยง
 - การหักค่าจ้าง
 - เงินช่วยเหลือพิเศษ
 - ค่าจ้างการทำงานแบบสมัครใจ
 - ภาษี
 - หักตามงวด อาจครอบคลุม
 - ค่าจ้างการทำงานแบบสมัครใจ
 - การหักบัญชีค่าจ้าง
 - เงินบำนาญ
 - เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา
 - เวลาที่กำหนด อาจเกี่ยวข้องกับ
 - ช่วงเวลาก่อนครบกำหนด การจ่ายเงินเดือน/ค่าจ้างแก่พนักงาน
 - ช่วงเวลาก่อนที่พนักงานออกจากองค์กร
 - งวดเวลาการจ่ายภาษี

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

3.07.235
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

จัดเตรียมและควบคุมงบประมาณ
3. ทบทวนครั้งที่

N/A
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.07.235.01 จัดเตรียมข้อมูลสำหรับการจัดทำงบประมาณ	1.1 ระบุและอธิบายข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้เป็นประจำสำหรับการเตรียมงบประมาณที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง 1.2 ทบทวนและวิเคราะห์ข้อมูล 1.3 ใช้ข้อมูลจากผู้บริหารอาวุโสหรือข้อมูลจากผู้มีส่วนได้เสียอื่น 1.4 ให้โอกาสพนักงานที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผนงบประมาณ	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.07.235.02 จัดทำงบประมาณ	2.1 ร่างงบประมาณโดยอิงการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีอยู่ภายใต้นโยบายของบริษัท 2.2 ประเมินการรายรับและรายจ่ายด้วยข้อมูลที่ถูกต้องน่าเชื่อถือและสัมพันธ์กัน รวมถึงรายรับและรายจ่ายในช่วงเวลาที่ผ่านมา 2.3 นำเสนอข้อเสนอแนะอย่างชัดเจน กระชับในรูปแบบที่เหมาะสม 2.4 เผยแพร่ร่างงบประมาณให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ความเห็นและทำการปรับแก้ที่จำเป็น 2.5 จัดทำงบประมาณที่สมบูรณ์ภายในระยะเวลาที่กำหนด 2.6 แจ้งพนักงานเกี่ยวกับการตัดสินใจด้านงบประมาณและผลที่ได้รับในเวลาที่เหมาะสม	
3.07.235.03 ควบคุมและทบทวนงบประมาณ	3.1 ทบทวนงบประมาณอย่างสม่ำเสมอ เพื่อประเมินผลการดำเนินงานจริงกับผลการดำเนินการที่ประมาณการไว้รวมถึงจัดเตรียมรายงานทางการเงินที่ถูกต้อง 3.2 รวบรวมข้อมูลการทางการเงินอย่างรวดเร็วและถูกต้องใส่ในงบประมาณและรายงานที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณทุกเรื่อง 3.3 สืบหาและทำการปรับปรุงผลต่างงบประมาณที่สำคัญอย่างเหมาะสม 3.4 วิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกระหว่างการทบทวนงบประมาณ และทำการปรับตาม 3.5 จัดเก็บและบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับสนับสนุนการเตรียมงบประมาณในอนาคต	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ3.08.239
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะสอน (Coach) ทักษะในการทำงาน
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.08.239.01 เตรียมการสอนงาน	1.1 ระบุความต้องการในการสอนงาน อิงตามปัจจัยต่างๆ 1.2 ระบุทักษะที่บกพร่องที่ควรได้รับการสอนงานจากการพูดคุยกับพนักงานที่จะเข้ารับการสอนงาน 1.3 จัดเวลาและสถานที่ที่เหมาะสมให้กับพนักงานสำหรับการสอนงานตามนโยบายของบริษัท	
3.08.239.02 สอนงานพนักงาน	2.1 อธิบายพนักงานถึงจุดประสงค์ในการสอนงาน 2.2 อธิบายและแสดงให้เห็นถึงทักษะเฉพาะที่จะถูกสอน 2.3 สื่อสารให้ชัดเจนถึงความรู้พื้นฐานที่จำเป็น 2.4 ตรวจสอบความเข้าใจของพนักงาน 2.5 ให้โอกาสพนักงานฝึกทักษะและถามคำถาม 2.6 ให้ผลสะท้อนกลับในเชิงสนับสนุนและสร้างสรรค์	
3.08.239.03 ติดตามผลการสอนงาน	3.1 ควบคุมความก้าวหน้าของทักษะใหม่ในที่ทำงานและให้การช่วยเหลือเชิงสนับสนุนตามความจำเป็น 3.2 รายงานความก้าวหน้าไปยังผู้เกี่ยวข้องตามความจำเป็น 3.3 ระบุปัญหาในการดำเนินงานหรือความลำบากในการสอนงานและทำการแก้ไข หรือส่งต่อปัญหาไปยังผู้เกี่ยวข้อง	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ3.09.100
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะบริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการวิจัยข้อกำหนดที่จำเป็นสำหรับการบริหารธุรกิจ การบริหารงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมาย และการปรับปรุงและเพิ่มเติมความรู้ทางกฎหมาย

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

- 4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
- 5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม
- 5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- 5122 (ISCO-88:TH) พ่อครัว
- 7412 (ISCO-88:TH) พ่อครัวขนมปังอบ
- 1229 (ISCO-88:TH) สำรองบัตรโดยสาร
- 3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.09.100.01 วิจัยข้อกำหนดที่จำเป็นสำหรับการบริหารธุรกิจ	1.1 ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลทางกฎหมายและให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง 1.2 เข้าถึงและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ 1.3 บันทึกและเผยแพร่ข้อมูลอย่างเหมาะสม	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.09.100.02 บริหารงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมาย	2.1 ประเมินความจำเป็นในการให้คำแนะนำด้านกฎหมายและการขอความช่วยเหลือที่เหมาะสม 2.2 แบ่งปันข้อมูลกับเพื่อนร่วมงานตามเวลาและความเหมาะสม 2.3 จัดระเบียบข้อมูลและทำการฝึกอบรมถ่ายทอดสู่เพื่อนร่วมงานและพนักงานตามเวลาที่เหมาะสม 2.4 ตรวจสอบระบบการทำงานและกระบวนการทำงานในแผนกเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมาย 2.5 ระบุแง่มุมของการดำเนินงานที่อาจละเมิดกฎหมายการออกใบอนุญาตและขอคำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาและดำเนินการแก้ไข	
3.09.100.03 ปรับปรุงและเพิ่มเติมความรู้ทางกฎหมาย	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 การต่ออายุใบอนุญาตเพื่อรักษาสีห์การใช้งาน การตรวจสอบและระบบการตรวจสอบ เหตุผลในการยกเลิกใบอนุญาต
- ความรู้ของสัญญาต่าง ๆ รวมถึงความแตกต่างระหว่างสัญญา ผลกระทบทางกฎหมายสัญญา ผู้ประกอบการรวมถึงเงื่อนไขและภาระผูกพันของสัญญา วิธีการของสัญญา ข้อตกลง ขอยกเว้นและการสิ้นสุดของสัญญา
- ความรู้เกี่ยวกับการประกัน เช่น การประกันภัยธุรกิจที่สำคัญ
- ความรู้เกี่ยวกับการเกษียณอายุ รวมถึงความรับผิดชอบของนายจ้างเกี่ยวกับการชำระเงินของการเกษียณอายุสำหรับพนักงาน
- ความรู้เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างอุตสาหกรรม พนักงานและนายจ้างภายใต้กฎหมายแรงงานสัมพันธ์
- ความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี
- ความรู้เกี่ยวกับโอกาสการจ้างงานที่เท่าเทียมกันและต่อต้านการเลือกปฏิบัติ ความรับผิดชอบของนายจ้างและการขยายตัวของการทำงานที่ขัดกับกฎหมาย
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เฉพาะเจาะจงและกฎระเบียบในประเทศที่ส่งผลกระทบต่อโรงแรมหรือการเดินทาง เช่น ความรับผิดชอบในการบริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ อาชญากรรม เด็กและเยาวชน และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบริการทางเพศ ฯลฯ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ไม่มีการฝ่าฝืนข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
- หรือสามารถดำเนินการแก้ไขการปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมายอยู่ในปัจจุบัน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้เกี่ยวกับแง่มุมทางด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เช่น การคุ้มครองผู้บริโภคและข้อกำหนดทางการค้า ใบอนุญาตต่าง ๆ การทำสัญญาทางธุรกิจ การประกันภัย กฎหมายแรงงาน ข้อกำหนดด้านแรงงานสัมพันธ์ การจัดเก็บภาษี การบริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ อาชญากรรม เด็กและเยาวชน และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทางเพศ ฯลฯ

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- แหล่งที่มาของข้อมูลทางกฎหมายอาจรวมถึง
 - หนังสืออ้างอิง
 - สื่อ
 - ภาคอุตสาหกรรมและหรือสมาคมายจ้าง
 - วารสารภาคอุตสาหกรรม
 - อินเทอร์เน็ต
 - ลูกค้าและคู่ค้า
 - ผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย
 - งานวิจัยอย่างเป็นทางการ
 - หน่วยงานภาครัฐและเอกชน
- เพื่อนร่วมงานอาจรวมถึง
 - ผู้บังคับบัญชาหรือผู้จัดการ
 - เจ้าหน้าที่ทรัพยากรมนุษย์
 - เพื่อนร่วมงานแผนกต่างๆ
 - พนักงานผู้เชี่ยวชาญ
 - ที่ปรึกษา
 - ผู้รับเหมา

- ระบบการทำงานและวิธีการที่สอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมาย อาจหมายถึง
 - การรับสมัคร การสิ้นสุดการเป็นพนักงาน และการจัดการปัญหาของแผนกทรัพยากรบุคคล
 - การฝึกอบรม
 - กระบวนการอนุมัติและจัดทำกิจกรรมเพื่อเสริมการทำงานต่างๆ
 - การปฏิบัติงานทั่วไปเมื่อเทียบกับวิธีการทำงานขององค์กร
 - ออกแบบสถานที่ทำงาน
 - การกระจายข้อมูลภายในองค์กร
 - ป้ายบอกความสำคัญ
 - ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- การขอใบอนุญาตต่างๆ ที่จำเป็นในการทำงาน การเดินทางหรือธุรกิจโรงแรมอาจเกี่ยวข้องกับ
 - สุรา
 - การเล่นเกม
 - ขยายของผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว
 - การรักษาความปลอดภัย
 - ธุรกิจการค้า
 - การเข้าถึงพื้นที่คุ้มครอง
 - ใบเสนอราคา
- การวิจัยอาจเกี่ยวข้องกับ
 - ขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ
 - อินเทอร์เน็ต
 - วรรณกรรม
 - อุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์
 - สมาคมต่าง ๆ ในภาคอุตสาหกรรม

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

3.16.079
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

จัดการและดำเนินการโครงการขนาดเล็ก
3. ทบทวนครั้งที่

- / -
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการจัดการและดำเนินการโครงการขนาดเล็ก ซึ่งเกี่ยวข้องกับการวางแผนโครงการ การดูแลและตรวจสอบโครงการ และการประเมินโครงการ

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
- 7412 (ISCO-88:TH) พ่อครัวขนมปังอบ
- 5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- 1229 (ISCO-88:TH) สำรองบัตรโดยสาร
- 3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.16.079.01 วางแผนโครงการ	1.1 พัฒนาวัตถุประสงค์และขอบเขตของโครงการโดยมีการปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า 1.2 กำหนดและพัฒนากลยุทธ์ทรัพยากรของโครงการ 1.3 ประเมินความเป็นไปได้ทางการเงินของโครงการโดยการวิเคราะห์จากปัจจัยสำคัญ 1.4 วางแผนและสร้างโครงสร้างการบริหารโครงการ 1.5 จัดสรรความรับผิดชอบโครงการในข้อตกลงกับคนอื่นๆ และมีการสื่อสารที่ชัดเจนในเรื่องความรับผิดชอบของทุกคนที่เกี่ยวข้อง 1.6 วางแผนการสื่อสารภายในและภายนอกและมีการประชาสัมพันธ์รวมไปถึงกลยุทธ์ทางการตลาดร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน 1.7 บรรลุข้อตกลงในวิธีการประเมินผลโครงการที่เหมาะสม 1.8 พัฒนาแผนการบริหารจัดการโครงการโดยรวมและการสื่อสารแผนการทำงานแก่เพื่อนร่วมงาน 1.9 ระบุความคืบหน้าโครงการที่สำคัญและสื่อสารสิ่งเหล่านี้ไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้อง	
3.16.079.02 ดูแลและตรวจสอบโครงการ	2.1 ตรวจสอบการดำเนินการโครงการร่วมกับทีมงานโครงการ 2.2 ให้การสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือสมาชิกในทีมตามที่กำหนด 2.3 สร้างความไว้วางใจและความเคารพในทีมงานโครงการ 2.4 ประเมินและทบทวนความก้าวหน้าเทียบกับเป้าหมายของโครงการโดยมีการปรึกษารื้อกับสมาชิกในทีมงานโครงการ 2.5 กำหนดความต้องการทรัพยากรในโครงการเพิ่มเติมและให้ดำเนินการตามความเหมาะสม 2.6 ควบคุมงบประมาณตามแผนการขององค์กร 2.7 ส่งรายงานความก้าวหน้าการดำเนินโครงการให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง 2.8 ทำให้โครงการเสร็จสิ้นภายในเวลาที่ตกลงกัน	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.16.079.03 ประเมินโครงการ	3.1 ประเมินโครงการในขั้นตอนที่ระบุไว้โดยใช้วิธีการประเมินผลที่ตกลงกันไว้ 3.2 คำนึงถึงเป้าหมายที่ตกลงกันไว้และลำดับความสำคัญเมื่อมีการประเมินผลโครงการ 3.3 ให้ผู้เกี่ยวข้องในโครงการ เพื่อนร่วมงานและลูกค้าเข้าร่วมการประเมินผล 3.4 รวมผลการประเมินในการจัดการโครงการอย่างต่อเนื่อง 3.5 แบ่งปันข้อมูลจากการประเมินผลโครงการที่มีให้เพื่อนร่วมงานที่เหมาะสมและนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนในอนาคต 3.6 รายงานผลโครงการ	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการบริหารโครงการ/งาน และการนำเครื่องมือในการบริหารโครงการไปประยุกต์ใช้งานจริง
- ทักษะการสร้างทีมงาน ทักษะการนำเสนอ ทักษะการสื่อสาร ทักษะการจัดการข้อขัดแย้ง ทักษะการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ทักษะการเป็นผู้นำและทักษะการต่อรอง

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้ในขั้นตอนการบริหารโครงการ วงจรของโครงการและความสัมพันธ์ของแต่ละขั้นตอนในการทำโครงการ
- ความรู้ในเชิงลึกของธรรมชาติในการบริหารโครงการรวมทั้งปัจจัยภายในและภายนอก
- ความรู้ในการวางแผนและขั้นตอนการควบคุม การบริหารทรัพยากร และการจัดการความเสี่ยง

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- มีความสามารถในการปรับใช้ทักษะความเป็นผู้นำและการบริหารเมื่อทำงานอยู่ในโครงการ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ในขั้นตอนการบริหารโครงการ มีความเข้าใจธรรมชาติของการบริหารโครงการ ปัจจัยภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานโครงการ และความสัมพันธ์ในแต่ละขั้นตอนในการทำโครงการ
- แสดงความรู้ในการวางแผนและขั้นตอนการควบคุม การบริหารทรัพยากร และการจัดการความเสี่ยงของโครงการ

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- โครงการ เกี่ยวข้องกับ
 - การประชุม
 - กิจกรรมสนับสนุนการตลาดหรือกิจกรรมอื่น ๆ
 - การเปิดตัวเทคโนโลยีใหม่
 - การพัฒนาผลิตภัณฑ์
 - โครงการวิจัย
 - โครงการทางธุรกิจที่ดำเนินอย่างต่อเนื่อง
- กลยุทธ์ทรัพยากร เกี่ยวข้องกับ
 - กลยุทธ์ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งควรกล่าวถึงการเลือกใช้นักงานประจำหรือพนักงาน part-time หรือผู้รับเหมาจากภายนอก
 - กลยุทธ์การจัดหาทรัพยากรหลักของโครงการ เช่น การจัดหาโดยการซื้อ/เช่าระยะสั้น/เช่าระยะยาว
 - กลยุทธ์การจัดหาวัสดุ เช่น สัญญาจัดหาวัสดุจากลูกค้า/ผู้ขาย ส่วนลด การกำหนดราคาตามปริมาณที่สั่งซื้อ
 - กรอบแนวคิดสำหรับการพัฒนาโครงการ การบำรุงรักษา และการใช้ทรัพยากร
- ความเป็นไปได้ทางการเงินของโครงการ เกี่ยวข้องกับ
 - ความพร้อมของเงินทุนระยะสั้นและระยะยาว
 - ปัญหากระแสเงินสดของโครงการ
 - ความเป็นไปได้ของตลาด
 - ระดับความเสี่ยงทางการเงินที่เกี่ยวข้อง
 - การวิเคราะห์ต้นทุนและค่าใช้จ่าย

- ผลกระทบด้านอื่น ๆ ของการดำเนินงาน
- จุดคุ้มทุน การทำกำไร
- การวิเคราะห์ปัจจัยสำคัญ เกี่ยวข้องกับ
- ทรัพยากรที่มีอยู่
- ความสามารถ/สมรรถนะ/ประสิทธิภาพของทรัพยากร
- งบประมาณ
- ภาวะผูกพันตามสัญญา
- บทลงโทษตามสัญญา
- โครงสร้างการบริหารของโครงการ เกี่ยวข้องกับ
- การจัดการ
- เลขานุการ
- ที่ปรึกษา
- ผู้รับเหมาและคู่ค้า/ผู้ขาย
- คณะกรรมการตรวจการจ้าง หรือคณะกรรมการกำกับดูแลการดำเนินโครงการ
- ผู้ให้คำแนะนำ
- กลุ่มที่ปรึกษา
- การประชาสัมพันธ์และกลยุทธ์ทางการตลาด เกี่ยวข้องกับ
- การให้คำแนะนำและข้อมูลกับลูกค้า การระดมทุนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การพัฒนาและการเผยแพร่รายงาน
- การพัฒนาและการแจกจ่ายแผนพับใบปลิวและสื่อทางการตลาดอื่น ๆ
- การสื่อสารกับประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียผ่านทางสื่อมวลชน
- วิธีการประเมินผล อารวมถึง
- การสำรวจและแบบสอบถาม
- การทำโครงการนำร่องและการทดลอง
- การวิเคราะห์ข้อมูล
- แผนการบริหารจัดการโครงการ รวมถึง
- เป้าหมายและผลลัพธ์
- ขั้นตอนการคัดเลือกหรือการประมูล
- บุคลากร
- งบประมาณ
- ขั้นตอน
- ระยะเวลา
- เป้าหมายหลัก
- กระบวนการสื่อสารภายในและภายนอกและช่องทางการสื่อสาร
- ผู้ให้การสนับสนุน
- การบริหารความเสี่ยงและแผนฉุกเฉิน
- การประกันคุณภาพ
- กลยุทธ์การให้คำปรึกษา
- ข้อกำหนดในการรายงาน
- การตลาด
- ความคืบหน้าโครงการที่สำคัญ เกี่ยวข้องกับ
- ขั้นตอน
- ผลลัพธ์
- ข้อกำหนดในการรายงาน
- เป้าหมายของโครงการเกี่ยวข้อง
- การส่งมอบ

- งบประมาณ
- คุณภาพ
- ความพึงพอใจของลูกค้า
- การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
 - ทรัพยากร รวมถึง
- ทรัพยากรหลักของโครงการ
- ทรัพยากรมนุษย์
 - รายงานเกี่ยวข้องกับ
- การส่งมอบ
- งบประมาณ
- คุณภาพ
- ความพึงพอใจของลูกค้า
- การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
- ความคืบหน้าของโครงการ
- ทางวาจา
- เขียนอย่างเป็นทางการ
 - การประเมินผลโครงการเกี่ยวข้องกับ
- การส่งมอบ
- งบประมาณ
- คุณภาพ
- ความพึงพอใจของลูกค้า
- การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ3.16.081
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะวางแผนและสร้างระบบและกระบวนการทำงาน
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการวางแผนและสร้างระบบและกระบวนการทำงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการวางแผนและพัฒนาระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน การสร้างระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน และการทบทวนระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน

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) พอคั่ว
- 7412 (ISCO-88:TH) พอคั่วขนมปังอบ
- 1229 (ISCO-88:TH) สำรองบัตรโดยสาร
- 3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.16.081.01 วางแผนและพัฒนาระบบและกระบวนการทำงาน	1.ระบุความต้องการเกี่ยวกับระบบและกระบวนการทำงานตามความจำเป็นขององค์กร โดยการดูแลสถานที่ทำงานและปรึกษาผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างต่อเนื่อง 1.2ระบุพื้นที่ที่พบปัญหาและดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาเท่าที่จะทำได้อย่างทันท่วงที 1.3พัฒนาหรือแก้ไขระบบและกระบวนการทำงานตามแนวทางการปฏิบัติในการให้คำปรึกษา ที่เหมาะสม 1.4พิจารณาถึงความจำเป็น เป้าหมายขององค์กร ขีดความสามารถ และทรัพยากรในการปฏิบัติงานเมื่อทำการพัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไขระบบและกระบวนการทำงาน 1. 5 ระบุกฎหมายและข้อกำหนดด้านจริยธรรมที่เกี่ยวข้อง	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.16.081.02 สร้างระบบและกระบวนการทำงาน	2.1เตรียมข้อมูลล่วงหน้าเกี่ยวกับระบบและกระบวนการทำงานใหม่ สำหรับแจ้งให้พนักงานทราบ 2.2แนะนำระบบและกระบวนการทำงาน ในลักษณะที่ทำให้เกิดความยุ่งยากแก่ลูกค้าและเพื่อนร่วมงานน้อยที่สุด 2.3จัดเตรียมการฝึกอบรมและให้การสนับสนุนผู้ร่วมงานตามความจำเป็น	
3.16.081.03 ทบทวนระบบและกระบวนการทำงาน	3.1ตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบและกระบวนการตอนการทำงาน 3.2ขอคำแนะนำ สำหรับการปรับปรุงระบบและกระบวนการทำงานจากผู้ร่วมงานในทุกระดับ 3.3ทำการปรับเปลี่ยนระบบและกระบวนการทำงานเมื่อจำเป็น	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการแก้ปัญหาเกี่ยวกับระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับระบบและขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในส่วนที่ได้รับมอบหมาย
- ความรู้ด้านเทคนิคเชิงลึกเกี่ยวกับหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมาย
- ความรู้ในเชิงลึกเกี่ยวกับบริบทขององค์กร รวมทั้ง ด้านนโยบายและเป้าหมาย ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร และด้านช่องทางการสื่อสาร
- ความรู้เกี่ยวกับข้อกฎหมายที่องค์กรต้องใช้

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง ความรู้ด้านเทคนิคเชิงลึก เกี่ยวกับระบบและขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในส่วนที่ได้รับมอบหมาย
- แสดงความรู้ในเชิงลึกเกี่ยวกับบริบทขององค์กร รวมทั้ง ด้านนโยบายและเป้าหมาย ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร ด้านช่องทางการสื่อสาร และข้อกฎหมายที่องค์กรต้องใช้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ทำแบบทดสอบกรณีศึกษา
- ทดสอบความรู้โดยการสัมภาษณ์
- ทดสอบความรู้โดยทำข้อสอบข้อเขียน
- สังเกตการปฏิบัติงานหน้างาน
- มอบหมายงาน/โครงการ
- ตั้งโจทย์ปัญหาและประเมินทักษะการแก้ปัญหา
- พิจารณาแฟ้มสะสมผลงาน
- พิจารณาเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- ระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน อาจครอบคลุม
 - กระบวนการบริการลูกค้า
 - กระบวนการในบาร์หรือร้านอาหาร
 - ระบบและกระบวนการในห้องครัว รวมทั้ง ความปลอดภัยของอาหาร
 - ระบบการทำความสะอาด
 - ระบบการจัดการสำนักงาน
 - กระบวนการจอง
 - กระบวนการทำความสะอาดและบำรุงรักษา
 - กระบวนการประกันคุณภาพ
 - กระบวนการรักษาความปลอดภัย
 - ระบบและกระบวนการควบคุมสินค้าคงคลัง
 - กระบวนการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHS)
- กระบวนการในการให้คำปรึกษา อาจเกี่ยวข้องกับ
 - พนักงานคนอื่นๆ และหัวหน้างาน
 - ลูกค้าและผู้จัดจำหน่าย
 - ผู้บริหารและตัวแทนของสหภาพ
 - อุตสาหกรรมสัมพันธ์
 - ผู้เชี่ยวชาญด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHS)
 - ผู้เชี่ยวชาญ พนักงานฝ่ายเทคนิค ผู้รับเหมา และพนักงานฝ่ายบำรุงรักษา

- เป้าหมายขององค์กร ครอบคลุม
 - ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (KPI)
 - วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
 - ราคา
 - ตัวชี้วัดทางตลาดและการขาย
 - คุณค่าของตราผลิตภัณฑ์
 - เกณฑ์และมาตรฐานคุณภาพ
 - การเปรียบเทียบผลดำเนินการ
- ความสามารถและทรัพยากรในการปฏิบัติงาน อาจครอบคลุม
 - ทรัพยากรมนุษย์
 - ทรัพยากรทางการเงิน
 - กำลังการผลิตของเครื่องมือ
 - ระดับทักษะของพนักงาน
 - เวลาในการปฏิบัติงาน
 - ความสามารถในการสื่อสาร
- ข้อจำกัดทางกฎหมายและจริยธรรม อาจครอบคลุม
 - กฎหมาย
 - กฎระเบียบ
 - เกณฑ์การปฏิบัติ
 - ความคาดหวังและอิทธิพลทางวัฒนธรรม
 - ความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การคุ้มครองแรงงานเด็ก ปัญหาสิ่งแวดล้อม
- เพื่อนร่วมงาน อาจครอบคลุม
 - หัวหน้างานและผู้จัดการ
 - เจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
 - ผู้ร่วมงาน
 - ผู้ฝึกอบรม
 - ผู้เชี่ยวชาญ
- ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบ อาจครอบคลุม
 - เกณฑ์ตามการปฏิบัติงาน
 - ต้นทุนและเวลาที่เกี่ยวข้อง
 - ข้อดีและข้อผิดพลาดของระบบ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ3.16.082
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะวางแผน บริหารและดำเนินการจัดการประชุม
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการวางแผน บริหารและดำเนินการจัดการประชุม ซึ่งเกี่ยวข้องกับการวางแผนและเตรียมการประชุม การดำเนินการประชุม และการสรุปและติดตามผลการประชุม

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

- 55121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม
- 4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
- 5122 (ISCO-88:TH) พ่อบ้าน
- 7412 (ISCO-88:TH) พ่อบ้านขนมปังอบ

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.16.082.01 วางแผนและเตรียมการประชุม	1.1 ระบุความจำเป็นในการจัดประชุมและบุคคลที่ควรเข้าร่วมการประชุม 1.2 ตัดสินใจเกี่ยวกับรูปแบบการจัดประชุมและระดับทางการตามวัตถุประสงค์ โอกาสพิเศษ ธรรมชาติของผู้เข้าร่วมและกระบวนการในการจัดประชุมขององค์กร 1.3 จัดเตรียมการงานประชุม ให้เป็นไปตามความจำเป็นขององค์กรและภายในระยะเวลาที่วางไว้ 1.4 พัฒนาการการประชุมให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการประชุม 1.5 เตรียมเอกสารการประชุมและจัดส่งให้ผู้เข้าร่วมก่อนการประชุมตามสถานที่และช่วงเวลาที่เหมาะสม	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.16.082.02 ดำเนินการประชุม	2.1 ประชุมตามขั้นตอนและระเบียบการประชุมองค์กร 2.2 กระตุ้นให้เกิดการพูดคุยที่เปิดกว้างและสร้างสรรค์ 2.3 บรรลุข้อตกลงกับผู้เข้าร่วมประชุมตามเป้าหมายของการประชุม 2.4 นำเสนอข้อมูลและความคิดอย่างชัดเจนและรัดกุม 2.5 เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น 2.6 บริหารการประชุมโดยมุ่งเน้นไปยังเป้าหมายตามที่ตกลงกัน 2.7 ดำเนินการประชุมภายในเวลาที่ตกลงกันหรือปรับเปลี่ยนตามการตกลงของผู้เข้าร่วมประชุม 2.8 บันทึกรายงานการประชุมได้อย่างถูกต้องตามความเหมาะสม	
3.16.082.03 สรุปและติดตามผลการประชุม	3.1 ทำรายงานการประชุมและแจกจ่ายไปยังผู้เข้าร่วมประชุม 3.2 แจ้งเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับผลของการประชุม 3.3 รวบรวมงานที่เกิดจากการประชุมลงในตารางการทำงานประกอบด้วย งานที่ต้องทำและวิธีการดำเนินงานโดยเรียงลำดับตามความสำคัญ	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการฟัง การสื่อสาร การเจรจาต่อรอง การสร้างแรงจูงใจ และการสร้างทีมงาน
- ทักษะการบริหารเวลาการประชุม การควบคุมวาระการประชุม
- ทักษะการฟังและจดบันทึกการประชุม การประยุกต์ใช้คำศัพท์เฉพาะ การจัดเตรียมการประชุม

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการประชุม การออกหนังสือเวียน และการจัดทำรายงานการประชุม
- ความรู้เกี่ยวกับประเภทและรูปแบบของการประชุม รวมทั้งกระบวนการประชุมแบบทางการและไม่เป็นทางการ
- ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการบันทึกการประชุม วาระการประชุมและการจัดที่นั่ง

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการฟัง สื่อสาร เจาะตอรอง สร้างแรงจูงใจ การบริหารเวลาและควบคุมวาระการประชุมได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- แสดงความสามารถในการจับประเด็นและจัดบันทึกการประชุม หรือกำกับดูแลการจัดบันทึกและจัดทำรายงานการประชุม เพื่อนำส่งให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องในเวลาที่กำหนด

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการประชุม การออกหนังสือเวียน และการจัดทำรายงานการประชุม

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- การประชุม อาจครอบคลุม
 - การประชุมวาระพิเศษ
 - การประชุมทั่วไป
 - กลุ่มสัมพันธ์
 - การประชุมทางไกล
 - การประชุมทางวิดีโอ
 - การประชุมคณะกรรมการ
 - ประชุมพนักงาน
 - การประชุมกับลูกค้า
- รูปแบบการจัดประชุม อาจครอบคลุม
 - แบบเป็นทางการ
 - แบบไม่เป็นทางการ
- การเตรียมงานประชุม อาจครอบคลุม
 - สถานที่
 - อาหารและเครื่องดื่ม
 - ระบบภาพและเสียง
 - ข้อมูล ที่จำเป็นในการประชุม เช่น หนังสือ รายงาน และเอกสารแนบ
- รายงานการประชุม อาจครอบคลุม
 - วาระการประชุม
 - บันทึกการประชุม

- เอกสารแนบ
- เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประชุม

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน