



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร
สาขางานท่องเที่ยว อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานท่องเที่ยว อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

- โครงการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร พ.ศ. 2562 -
โครงการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร พ.ศ. 2567

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

N/A

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

- โครงการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร พ.ศ. 2562 -
โครงการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร พ.ศ. 2567

6. ครั้งที่

2/2567

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร

สาขางานท่องเที่ยว

อาชีพสำรองบัตรโดยสาร ระดับ 3

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
7.04.253	ปฏิบัติตามกฎระเบียบด้าน อาชีวอนามัยและการรักษาความปลอดภัยสำหรับผู้สำรองบัตรโดยสาร
7.05.212	จัดทำและนำเสนอใบเสนอราคาสำหรับผู้โดยสาร
7.10.109	สนทนาภาษาอังกฤษสำหรับผู้สำรองบัตรโดยสารในระดับปฏิบัติการ
7.17.155	ประสานงานกับ ชีฟฟลายเออร์
7.17.161	จัดการฐานข้อมูลสินค้าและบริการ
7.20.162	ดำเนินงานระบบข้อมูลอัตโนมัติที่เกี่ยวข้องกับการสำรองบัตรโดยสาร

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานท่องเที่ยว อาชีพสำรองบัตรโดยสาร ระดับ 3

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นบุคคลที่มีทักษะระดับฝีมือเฉพาะทางและเทคนิคในการปฏิบัติงาน สามารถจัดและปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านอาชีวอนามัยและการรักษาความปลอดภัย
จัดทำและนำเสนอใบเสนอราคาสำหรับผู้โดยสาร ประสานงานกับชีฟฟลายเออร์ จัดการฐานข้อมูลสินค้าและบริการ
ดำเนินงานระบบข้อมูลอัตโนมัติที่เกี่ยวข้องกับการสำรองบัตรโดยสาร และสนทนาภาษาอังกฤษสำหรับผู้สำรองบัตรโดยสารในระดับปฏิบัติการได้

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. เป็นผู้สำเร็จการศึกษาไม่น้อยกว่าระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือเทียบเท่า ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน หรือการโรงแรม หรือการบริการ หรือการท่องเที่ยว
2. มีประกาศนียบัตรผ่านการอบรมระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการสำรองบัตรโดยสาร หรือ
3. มีประสบการณ์การทำงานในคุณวุฒิวิชาชีพที่ขอรับการประเมินไม่ต่ำกว่า 1 ปี
4. ไม่เป็นโรคที่กฎหมายกำหนดว่าสุขภาพไม่สมบูรณ์เป็นอุปสรรคในการทำงาน 5 โรค ดังนี้คือ โรคเรื้อน, วัณโรคระยะอันตราย, ตีดยาเสพติดให้โทษอย่างร้ายแรง, โรคเท้าช้างในระยะที่ปรากฏอาการ เป็นที่รังเกียจแก่สังคม และโรคพิษสุราเรื้อรัง (อ้างอิงจากแหล่งข้อมูล <http://www.doctor.or.th/article/detail/5368> สืบค้นเมื่อวันที่ 22 กันยายน 2557)

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

พนักงานจำหน่ายบัตรโดยสาร (Ticketing Officer)

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- 7.04.253 ปฏิบัติตามกฎระเบียบด้าน อาชีวอนามัยและการรักษาความปลอดภัยสำหรับผู้สำรองบัตรโดยสาร
- 7.05.212 จัดทำและนำเสนอใบเสนอราคาสำหรับผู้โดยสาร
- 7.10.109 สนทนาภาษาอังกฤษสำหรับผู้สำรองบัตรโดยสารในระดับปฏิบัติการ
- 7.17.155 ประสานงานกับ ชัฟฟลายเออร์
- 7.17.161 จัดการฐานข้อมูลสินค้าและบริการ
- 7.20.162 ดำเนินงานระบบข้อมูลอัตโนมัติที่เกี่ยวข้องกับการสำรองบัตรโดยสาร

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ

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

ความมุ่งหมายหลัก Key Purpose	บทบาทหลัก Key Roles		หน้าที่หลัก Key Function	
	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
พัฒนาศักยภาพบุคลากรในสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว อาชีพสำรองบัตรโดยสาร สำหรับกลุ่มสาขาตัวแทนธุรกิจนำเที่ยว ให้เป็นที่ยอมรับ	7	ปฏิบัติงานในอาชีพสำรองบัตรโดยสารได้อย่างมีคุณภาพ	7.04	รักษาความปลอดภัย
			7.05	บริการลูกค้า ปฏิบัติงานด้านการขายและการตลาด
			7.10	สื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ
			7.17	บริการบัตรโดยสารและบริการเสริม
			7.20	ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์สำนักงาน

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ

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
7.04	รักษาความปลอดภัย	7.04.253	ปฏิบัติตามกฎระเบียบด้าน อาชีวอนามัยและการรักษาความปลอดภัยสำหรับ ผู้สำรองบัตรโดยสาร	7.04.2 53.01	ระบุและให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
				7.04.25 3.02	ประสานงานการมีส่วนร่วมในปัญหาอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
				7.04.25 3.03	ดำเนินการและตรวจสอบขั้นตอนในการควบคุมอันตรายและความเสี่ยง
				7.04.25 3.04	ดำเนินการและควบคุมการอบรมเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
				7.04.25 3.05	การตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน
				7.04.25 3.06	ดูแลการบันทึกข้อมูลอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
				7.04.25 3.07	ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยและขั้นตอนการรักษาความปลอดภัย
7.05	บริการลูกค้า ปฏิบัติงานด้านการขายและการตลาด	7.05.212	จัดทำและนำเสนอใบเสนอราคาสำหรับผู้โดยสาร	7.05.2 12.01	ระบุบริบทสำหรับใบเสนอราคา
				7.05.21 2.02	จัดทำใบเสนอราคา
				7.05.21 2.03	นำเสนอใบเสนอราคา
				7.05.21 2.04	ติดตามใบเสนอราคา
7.10	สื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ	7.10.109	สนทนาภาษาอังกฤษสำหรับผู้สำรองบัตรโดยสาร ในระดับปฏิบัติการ	7.10.1 09.01	สนทนาในหัวข้อที่คุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงาน
				7.10.10 9.02	ตอบสนองต่อคำสั่งหรือคำร้องขอพื้นฐาน
				7.10.10 9.03	ร้องขออย่างง่าย
				7.10.10 9.04	อธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน
				7.10.10 9.05	แสดงความชอบ ไม่ชอบ และความพึงพอใจ
				7.10.10 9.06	ระบุการแสดงออกในรูปแบบต่าง ๆ ด้วยภาษาอังกฤษ
7.17	บริการบัตรโดยสารและบริการเสริม	7.17.155	ประสานงานกับ ชัฟฟลายเออร์	7.17.1 55.01	ระบุสินค้าและบริการจากชัฟฟลายเออร์

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
7.17	บริการบัตรโดยสารและบริการเสริม	7.17.155	ประสานงานกับ ซัพพลายเออร์	7.17.1 55.02	ระบุความต้องการในการจองของลูกค้า
				7.17.15 5.03	ขอสินค้าและบริการจากซัพพลายเออร์
				7.17.15 5.04	จัดเก็บข้อมูลลูกค้า
				7.17.15 5.05	จัดทำข้อมูลรายละเอียดการจองสินค้าและบริการ
		7.17.161	จัดการฐานข้อมูลสินค้าและบริการ	7.17.1 61.01	ระบุหน้าที่ของฐานข้อมูลสินค้าและบริการในธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยว
				7.17.16 1.02	จัดหาและอธิบายสินค้าและข้อมูลสำหรับฐานข้อมูล
				7.17.16 1.03	บันทึกข้อมูลสินค้าและบริการลงในระบบฐานข้อมูล
				7.17.16 1.04	ปรับปรุงฐานข้อมูลสินค้าและบริการ
				7.17.16 1.05	เผยแพร่ฐานข้อมูลตามความต้องการ
7.20	ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์สำนักงาน	7.20.162	ดำเนินงานระบบข้อมูลอัตโนมัติที่เกี่ยวข้องกับการสำรองบัตรโดยสาร	7.20.1 62.01	ระบุวิธีสำหรับการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ
				7.20.16 2.02	เข้าถึงข้อมูลโดยใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ
				7.20.16 2.03	ได้ข้อมูลจากการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ
				7.20.16 2.04	ใช้ข้อมูลจากข้อมูลของระบบข้อมูลอัตโนมัติ
				7.20.16 2.05	ปรับปรุงและรักษาข้อมูลในระบบข้อมูลอัตโนมัติ

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 7.04.253
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบด้าน อาชีวอนามัยและการรักษาความปลอดภัยสำหรับผู้สำรองบัตรโดยสาร
3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2568
4. สร้างใหม่ ☐ ปรับปรุง ☒
5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการจัดและปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านอาชีวอนามัยและการรักษาความปลอดภัย ซึ่งครอบคลุมถึงการระบุและให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัย การประสานงานการมีส่วนร่วมในปัญหาอาชีวอนามัยและความปลอดภัย การดำเนินการและตรวจสอบขั้นตอนในการควบคุมอันตรายและความเสี่ยง การดำเนินการและควบคุมการอบรมเรื่อง อาชีวอนามัยและความปลอดภัย การตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน และการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยและขั้นตอนการรักษาความปลอดภัย

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

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)
7.04.253.01 ระบุและให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	1.1 อธิบายกฎหมายในด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 1.2 ระบุทรัพยากรที่มีอยู่ เพื่อสนับสนุนในขั้นตอนที่จำเป็น 1.3 ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มงานด้านอาชีวอนามัยและนโยบายความปลอดภัย	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.04.253.02 ประสานงานการมีส่วนร่วมในปัญหาอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	2.1 ดำเนินการและดูแลขั้นตอนการทำงานขององค์กร เพื่อให้การให้คำปรึกษาด้านสุขภาพและความปลอดภัย เพื่อให้แน่ใจว่าสมาชิกทุกคนในกลุ่มงานมีส่วนร่วมด้วย 2.2 จัดการและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาทันทีหรือให้บุคลากรที่เหมาะสมเข้ามาแก้ปัญหาตามขั้นตอนการทำงาน 2.3 ประเมินผลของการให้คำปรึกษาเรื่องสุขภาพและความปลอดภัยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบทันที	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.04.253.03 ดำเนินการและตรวจสอบขั้นตอนในการควบคุมอันตรายและความเสี่ยง	3.1 ระบุและรายงานอันตรายที่มีอยู่และที่อาจเกิดขึ้นในพื้นที่ทำงาน เพื่อประเมินความเสี่ยงและทำตามขั้นตอนการควบคุมความเสี่ยง 3.2 ดำเนินการขั้นตอนการทำงานเพื่อควบคุมความเสี่ยง และตรวจสอบการปฏิบัติงานโดยกลุ่มงานให้เป็นไปตามขั้นตอนการทำงาน 3.3 ตรวจสอบมาตรการควบคุมความเสี่ยงที่มีอยู่ และรายงานผลอย่างสม่ำเสมอให้สอดคล้องกับขั้นตอนการทำงาน 3.4 ระบุความบกพร่องในมาตรการการควบคุมความเสี่ยงที่มีอยู่ ให้สอดคล้องกับลำดับขั้นของการควบคุมและรายงานให้บุคลากรที่ได้รับมอบหมาย	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.04.253.04 ดำเนินการและควบคุมการอบรมเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	4.1 ระบุอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการฝึกอบรมตามความต้องการอย่างถูกต้องในการตรวจสอบสถานที่ทำงาน 4.2 จัดตารางเวลาเพื่อตอบสนองต่อความต้องการในการฝึกอบรมอาชีวอนามัยและความปลอดภัยกับผู้ที่เกี่ยวข้อง	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.04.253.05 การตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน	5.1 ระบุและประเมินสถานการณ์ฉุกเฉิน 5.2 ตรวจสอบการดำเนินการที่ใช้ในการตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน 5.3 ปฏิบัติตามขั้นตอนการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน 5.4 ขอความช่วยเหลือเพื่ออำนวยความสะดวกในการตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินจากบุคลากรที่เกี่ยวข้อง 5.5 บันทึกเอกสารประกอบการดำเนินการในการตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินให้ครบถ้วนสมบูรณ์	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.04.253.06 ดูแลการบันทึกข้อมูลอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	6.1 จัดทำการบันทึกข้อมูลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงานอย่างถูกต้องและชัดเจนตามที่กฎหมายกำหนด 6.2 เตรียมข้อมูลที่นำเชื่อถือแก่ผู้บริหารด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของสถานที่ทำงาน	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.04.253.07 ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยและขั้นตอนการรักษาความปลอดภัย	7.1 ระบุปัญหาที่ต้องควรระวัง 7.2 การยกประเด็นที่เกี่ยวกับการจัดการ 7.3 แนะนำวิธีการแก้ปัญหาตามที่ระบุ	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ความเป็นผู้นำ และทักษะการเจรจาต่อรอง
- ความสามารถในการดูแลด้านสุขภาพและความปลอดภัย ภายใต้บริบทของระบบที่คิดขึ้น

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- นโยบายขององค์กรและวิธีการเกี่ยวกับความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย
- ความรู้เกี่ยวกับภาพรวมของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของประเทศ เจ้าหน้าที่ท้องถิ่นและองค์กร
- ความรู้เกี่ยวกับสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุการบาดเจ็บและการละเมิดการรักษาความปลอดภัย
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารความเสี่ยง
- ความรู้เกี่ยวกับระบบการสื่อสารและกฎระเบียบในประเทศที่เกี่ยวข้อง
- ความรู้เกี่ยวกับบริการฉุกเฉิน และหน่วยงานในประเทศที่เกี่ยวข้อง
- ความรู้ในข้อกำหนดการประกันและปัญหานี้สิน
- ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ปลอดภัย
- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและขั้นตอนขององค์กรในการปรับใช้นโยบายด้านสุขภาพและความปลอดภัย
- ความเข้าใจในหลักการพื้นฐานด้านสุขภาพและความปลอดภัย รวมถึงการระบุความเสี่ยง การประเมินและการควบคุมความเสี่ยง

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(จ) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมงาน (คำบรรยายลักษณะงาน นโยบาย และคำแนะนำ)
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

(ฉ) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ช) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ซ) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมงาน (คำบรรยายลักษณะงาน นโยบาย และคำแนะนำ)
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

• คำแนะนำ

ไม่มี

• คำอธิบายรายละเอียด

หน่วยสมรรถนะนี้ มีขอบเขตและบริบทที่ครอบคลุมเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

■ กฎหมายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย อาจเกี่ยวข้องกับ

- กฎเกณฑ์และข้อบังคับของประเทศ ทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับชาติที่เหมาะสม
- รหัสของการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานอื่น ๆ
- คำแนะนำและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานอื่น ๆ
- หน้าที่ดูแล
- ความรับผิดชอบตามกฎหมาย

■ ทรัพยากรที่มีอยู่ รวมถึง

- การฝึกอบรม ชุดป้องกันอันตรายและอุปกรณ์ส่วนบุคคล
- แผนการ รวมทั้งแผนการจัดการเหตุฉุกเฉินและแผนสำรองเหตุฉุกเฉิน
- ความปลอดภัยและอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยและระบบรักษาความปลอดภัย

- เอกสารประกอบคำบรรยายและโปสเตอร์ วัสดุรวมทั้งแจกจ่ายให้กับลูกค้าทั้งก่อนและระหว่างการเดินทางและการเดินทาง
 - ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มงานด้านอาชีวอนามัยและนโยบายความปลอดภัย หมายถึง
- บทบาทและความรับผิดชอบของบุคลากร
- พันธกรณีทางกฎหมาย
- การเตรียมการมีส่วนร่วมเพื่อสุขภาพและความปลอดภัย
- สถานที่ตั้งของข้อมูลด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย รวมถึงขั้นตอนและนโยบายต่าง ๆ
- ความเสี่ยงเฉพาะด้านและการควบคุมที่จำเป็น
- รหัสที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
 - ขั้นตอนการทำงานเพื่อควบคุมความเสี่ยง
- การรักษากลุ่มร่วมกัน
- กิจกรรมการกำกับดูแล
- การกระทำของผู้กำกับดูแล
- การสร้างความมั่นใจอย่างเหมาะสมกับชุดป้องกันส่วนบุคคลและอุปกรณ์สวมใส่ เมื่อจำเป็น
- การยึดมั่นในความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย สำหรับแนวทางการจัดกิจกรรมของแต่ละคน รวมถึงผู้ที่ถูกกำหนดโดยสถานที่จัดงาน สถานที่ท่องเที่ยว และผู้ให้บริการภายนอก
- ปฏิบัติตามแผนการที่เตรียมไว้เพื่อความปลอดภัย และการควบคุมความปลอดภัยในการทำกิจกรรมแต่ละครั้งของการเดินทาง

■ ความเสี่ยง หมายถึง

- ไฟไหม้และเหตุการณ์ฉุกเฉิน
- ความเสี่ยงที่เกิดจากความซุกซนของกลุ่มคน
- ระเบิด
- โจรขโมยและการปล้นอาวุธ
- อุปกรณ์ชำรุด
- สัตว์ที่สร้างความรบกวน
- อุปกรณ์ที่มีความเสี่ยงก่อให้เกิดอันตราย
- การลื่นล้ม
- การตกจากที่สูง
- การใช้ยาและแอลกอฮอล์ในที่ทำงาน
- การใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน
- การใช้สารที่เป็นอันตราย

■ การฝึกอบรม อาจหมายถึง

- การทำเวิร์คช็อป
- การให้ข้อมูล
- การจัดทำใบข้อมูล (Fact sheets)
- การให้พนักงานรุ่นพี่สอนงาน (Mentoring)
- การสอนหรืออบรมในห้องเรียน (Lectures)
- การสาธิตตามหลักปฏิบัติจริง
- การเรียกประชุมกลุ่มสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย
 - การตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน อาจรวมถึง
- ความต้องการแผนฉุกเฉิน และการดำเนินการอย่างเร่งด่วนในกรณีฉุกเฉิน
- การตอบสนองต่อปัญหาที่เกิดขึ้น ในกรณีที่ไม่ใช่แผนฉุกเฉิน
- การขอความช่วยเหลือจากหน่วยงาน
- การกำหนดให้การรักษาความปลอดภัยของชีวิต มีความสำคัญมากกว่าของอุปกรณ์
- การดำเนินการอพยพ

- เอกสารประกอบการดำเนินการ อาจรวมถึง
 - การรักษาความปลอดภัยและรายการตรวจสอบความปลอดภัย
 - สรุปประจำวันภายใน
 - รายงาน
 - วิธีการบำรุงรักษา
 - วิธีการขี้งอันตราย
 - การท่องเที่ยวและบันทึกการเดินทาง
 - การเขียนงบประมาณ
- การระบุและประเมินสถานการณ์ฉุกเฉิน อาจรวมถึง
 - การจำแนกประเภทสถานการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งอาจเกี่ยวกับ
 - การขู่ว่าจะระเบิด ภัยคุกคาม การก่อการร้าย และกิจกรรมการก่อการร้าย
 - คนวิกลจริต
 - ยานพาหนะ
 - การเกิดอุบัติเหตุ
 - การกระทำผิดทางอาญา รวมทั้งการถูกทำร้าย การชิงทรัพย์ การโจรกรรม
 - ภัยธรรมชาติ รวมถึงสภาพอากาศ แผ่นดินไหว พายุ น้ำท่วม
 - การบาดเจ็บ และความเจ็บป่วยส่วนบุคคล
 - การสูญเสีย อาหาร น้ำ การขนส่ง หรือการสื่อสาร
 - การพิจารณาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นและขอบเขตของสถานการณ์ฉุกเฉิน
 - บันทึก อาจเกี่ยวกับ
 - ทะเบียนเรื่องสุขภาพและความปลอดภัย
 - จำนวนสิ่งที่หายไป (จำนวนที่ใกล้เคียงความจริงที่สุด)
 - ความคิดเรื่องการพัฒนาสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยที่ส่งให้พนักงานในกลุ่มต่าง ๆ
 - บันทึกเกี่ยวกับยาต่าง ๆ
 - บันทึกเกี่ยวกับการอบรมสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย
 - รายงานเกี่ยวกับอันตรายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานในกลุ่ม
 - การระบุปัญหาที่ต้องควรระวัง อาจรวมถึง
 - การใช้มาตรการป้องกันทันที
 - การอพยพคน
 - การแจ้งเจ้าหน้าที่ เพื่อขอคำแนะนำหรือเรียกความช่วยเหลือ
 - การปฏิบัติตามการรักษาความปลอดภัยในครั้งแรก
 - การแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงจุดหมายของการดำเนินการ
 - การทบทวนข้อเสนอแนะจากลูกค้า เพื่อให้แน่ใจลูกค้าเข้าใจแน่นอนสำหรับการนำเสนอรูปแบบการดำเนินงานและสามารถปฏิบัติตามในรูปแบบเดียวกัน
 - การติดตามแผนการจัดการเหตุฉุกเฉินที่เตรียมไว้ หรือแผนสำรองฉุกเฉิน
 - การยกประเด็นที่เกี่ยวกับการจัดการ อาจรวมถึง
 - การยกปัญหาเกี่ยวกับการจัดการ
 - การจัดทำคำอธิบาย และรายงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร
 - การแนะนำวิธีการแก้ปัญหาตามที่ระบุ อาจรวมถึง
 - การแนะนำทางเลือกในสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดการระบุปัญหา
 - การปรับแผนมาตรฐาน
 - การพัฒนาแผนเพิ่มเติม หรือรายการตรวจสอบ
 - การตรวจสอบค่าใช้จ่าย และการประเมินคำตอบที่เป็นไปได้ในการระบุปัญหา

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ7.05.212
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะจัดทำและนำเสนอใบเสนอราคาสำหรับผู้โดยสาร
3. ทบทวนครั้งที่2 / 2567
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1229 (ISCO-88:TH) อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการจัดทำและนำเสนอใบเสนอราคาซึ่งครอบคลุมถึงการระบุบริบทสำหรับใบเสนอราคา การจัดทำใบเสนอราคา นำส่งใบเสนอราคา และการติดตามใบเสนอราคา

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

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)
7.05.212.01 ระบุบริบทสำหรับใบเสนอราคา	1.1 ระบุความสำคัญของใบเสนอราคา 1.2 ระบุรายละเอียดของใบเสนอราคา	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 แฟ้มสะสมผลงาน
7.05.212.02 จัดทำใบเสนอราคา	2.1 สร้างไฟล์บันทึกใบเสนอราคา 2.2 ระบุผู้จัดจำหน่ายและผู้ให้บริการกับทางเลือกที่เหมาะสม 2.3 คำนวณค่าใช้จ่ายของสินค้าและบริการที่จำเป็นสำหรับใบเสนอราคา 2.4 ระบุข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ใช้กับใบเสนอราคา 2.5 นำส่งโครงร่างใบเสนอราคาเพื่อขออนุมัติ 2.6 แก้ไขโครงร่างใบเสนอราคาตามที่กำหนด 2.7 บันทึกและยื่นใบเสนอราคาได้รับการอนุมัติ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
7.05.212.03 นำส่งใบเสนอราคา	3.1 ระบุกระบวนการจัดส่งที่สำคัญ 3.2 จัดให้มีการเสนอราคา และตรวจสอบว่าลูกค้าได้รับใบเสนอราคาที่ได้จัดส่งไปหรือไม่ 3.3 อธิบายและสร้างความเข้าใจในรายละเอียดของใบเสนอราคา 3.4 สนับสนุนให้ลูกค้าถามจากลูกค้า 3.5 ให้คำแนะนำลูกค้าในการดำเนินการจองห้องพัก	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.05.212.04 ติดตามใบเสนอราคา	4.1 ให้คำแนะนำลูกค้าสำหรับการเปลี่ยนแปลงใดๆที่จะส่งผลกระทบต่อใบเสนอราคา 4.2 ให้คำแนะนำเพิ่มเติมและความช่วยเหลือกับการร้องขอ 4.3 รักษาความสัมพันธ์การติดต่อกับลูกค้า 4.4 ดำเนินการปิดการขาย 4.5 บันทึกการเปลี่ยนแปลงและการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับใบเสนอราคา	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการวิจัย การสื่อสาร การเจรจาต่อรองและเทคนิคการปิดการขาย
- ความรู้เกี่ยวกับสัญญาข้อตกลงกับผู้จำหน่ายสินค้า ผู้ให้บริการและผู้ขนส่งสินค้า รวมทั้งข้อกำหนดและเงื่อนไขที่นำไปใช้กับลูกค้า
- ความรู้เกี่ยวกับคณะกรรมการอุตสาหกรรม มาตรฐานของอุตสาหกรรม เครื่องหมายและรูปแบบการดำเนินงานของอุตสาหกรรม
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่ใช้กับการคุ้มครองผู้บริโภคและการค้าที่เป็นธรรม
- ความสามารถในการประมวลผลข้อมูลทางสถิติ การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติและการคำนวณราคา
- ความสามารถในการดำเนินการจองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์และตรวจสอบความถูกต้องของการบริการจองห้องพักตามข้อกำหนดของใบเสนอราคา

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- นโยบายขององค์กรและขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการจัดส่งใบเสนอราคา รวมถึงข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการคิดต้นทุนและการกำหนดราคาของผู้จำหน่ายสินค้าและบริการ
- รูปแบบสำหรับการจัดส่งใบเสนอราคาและกลยุทธ์ที่ยอมรับได้สำหรับการขาย
- ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ รวมทั้งข้อเสนอพิเศษและแพ็คเกจ ที่นำเสนอองค์กรโดยผู้จำหน่ายสินค้าและผู้ให้บริการ
- หลักการของการขาย

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

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

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ค) คำแนะนำ

ไม่มี

(ง) คำอธิบายรายละเอียด

หน่วยสมรรถนะนี้ มีขอบเขตและบริบทที่ครอบคลุมเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- การระบุความสำคัญของใบเสนอราคา อาจเกี่ยวข้องกับ
- รายชื่อและรายละเอียดการติดต่อของลูกค้า รวมทั้งรายละเอียดของนักท่องเที่ยว
- การนำเสนอรายละเอียดรูปแบบการเดินทาง รวมทั้งสถานที่ท่องเที่ยว การให้บริการและกิจกรรมการท่องเที่ยวและสถานที่ท่องเที่ยวอื่น ๆ ที่น่าสนใจ
- ข้อกำหนดรายละเอียดของการจองห้องพัก การจัดเลี้ยงและอาหาร
- งบประมาณ
- รายละเอียดหมายเลขห้องพักของลูกค้า รวมทั้งการจัดประเภทผู้เข้าพัก อาทิ ผู้ใหญ่ เด็กและกลุ่มอื่นๆ
- รูปแบบทางเลือกสำหรับการเดินทาง รวมถึงข้อกำหนดของเดินทาง
- เหตุผลสำหรับการเดินทางและรูปแบบการเดินทาง
- องค์ประกอบที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับใบเสนอราคา
- ประวัติของลูกค้าที่เกี่ยวกับการจองห้องพัก
- การระบุรายละเอียดของใบเสนอราคา อาจเกี่ยวข้องกับ
- การประเมินทางเลือกกับข้อกำหนดที่ระบุในใบเสนอราคา
- การประเมินทางเลือกกับเกณฑ์ที่กำหนดสำหรับใบเสนอราคา
- การรองรับความต้องการขององค์กรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการผู้ผลิต ผู้จำหน่ายสินค้าและผู้ให้บริการ
- ข้อมูลวิจัยหรือข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกับความต้องการลูกค้าและกลุ่มตลาดเป้าหมาย
- การตรวจสอบและเลือกผู้จำหน่ายสินค้าและผู้ให้บริการที่กำหนดให้เป็นตัวเลือกให้กับลูกค้า
- การสร้างไฟล์บันทึกใบเสนอราคา อาจรวมถึง

- การจัดเก็บไฟล์ข้อมูลในรูปแบบเอกสาร
- การจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์
- การระบุผู้จัดจำหน่ายและผู้ให้บริการกับทางเลือกที่เหมาะสม อาจเกี่ยวข้องกับ
- การประเมินทางเลือกและระบุความต้องการใบเสนอราคา
- การประเมินทางเลือกกับเกณฑ์ที่กำหนดสำหรับใบเสนอราคา
- การรองรับความต้องการขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานของผู้ผลิต ผู้จัดจำหน่ายสินค้าและผู้ให้บริการ
- ความสอดคล้องกับข้อกำหนดของความต้องการของลูกค้าแต่ละตลาดของข้อมูลการวิจัยและข้อเสนอแนะ
- การตรวจสอบและเลือกผู้ผลิต ผู้จัดจำหน่ายสินค้าและผู้ให้บริการ ที่จะให้เป็นตัวเลือกให้กับลูกค้า
- การคำนวณค่าใช้จ่ายของสินค้าและบริการที่จำเป็นสำหรับใบเสนอราคา ควรรวมถึง
- การสร้างความเชื่อมั่นในความถูกต้องของข้อมูลที่ระบุในใบเสนอราคา
- ค่าใช้จ่ายในการเจรจาต่อรองกับผู้จำหน่ายสินค้าและผู้ให้บริการ
- การคำนวณค่าคอมมิชชั่นที่เข้าร่วมกับใบเสนอราคา
- การคำนวณค่าใช้จ่ายสุทธิที่ระบุในใบเสนอราคา
- การปฏิบัติตามข้อกำหนดการกำหนดราคาขายขององค์กร รวมทั้งภาษีที่เกี่ยวข้อง ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เพื่อให้ใบเสนอราคาไม่มีค่าใช้จ่ายแอบแฝง
- การใช้ข้อกำหนดอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สำหรับการคำนวณราคาที่เหมาะสม
- การจำแนกประเภทของส่วนลด
- การพิจารณาข้อเสนอแพ็คเกจที่เหมาะสม
- การคำนึงถึงฤดูกาลท่องเที่ยวและค่าบริการพิเศษอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจองห้องพัก
- การประมาณการตามราคาปัจจุบัน
- การนำเสนอโครงสร้างใบเสนอราคาเพื่อขออนุมัติ อาจรวมถึง
- ข้อกำหนดของโครงสร้างใบเสนอราคา หัวหน้าฝ่าย ผู้จัดการหรือผู้ได้รับมอบหมายภายในองค์กร
- การตรวจสอบข้อยกเว้น และการคำนวณใบเสนอราคา
- การตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของเนื้อหาของใบเสนอราคา
- การตรวจสอบความถูกต้องของใบเสนอราคา
- การระบุวิธีการจัดส่งที่สำคัญ อาจรวมถึง
- โทรศัพท์
- โทรสาร
- อีเมล
- ไปรษณีย์
- การสื่อสารกับบุคลากรภายในองค์กรหรือหน่วยงานอื่นๆ
- การนำเสนอไปยังลูกค้าหรือกลุ่มของลูกค้าโดยพนักงาน
- การอธิบายและสร้างความเข้าใจในรายละเอียดของใบเสนอราคา อาจรวมถึง
- การอธิบายด้วยวาจา
- การให้ข้อมูลเพิ่มเติมตามความเหมาะสม
- การอธิบายเหตุผลสำหรับค่าใช้จ่ายและค่าธรรมเนียมที่รวมอยู่ในใบเสนอราคา
- การให้ความช่วยเหลือและอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจในรายละเอียดของใบเสนอราคา
- การให้ข้อมูลในรูปแบบแผ่นพับและสื่อการตลาดเพื่อช่วยให้ลูกค้ามีความเข้าใจในใบเสนอราคา
- การให้คำแนะนำลูกค้าสำหรับการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อใบเสนอราคา อาจรวมถึง
- การติดต่อลูกค้าเพื่อให้คำแนะนำในการเปลี่ยนแปลงราคาที่มีผลกระทบต่อใบเสนอราคา
- การแนะนำให้ลูกค้าเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการเดินทางหากเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากการเกิดอัคคีภัย ความไม่สงบทางการเมือง การปิดกิจการของผู้ให้บริการ ข้อจำกัดในการท่องเที่ยวและสถานการณ์อื่น ๆ
- การระบุการเปลี่ยนแปลงการให้บริการตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับใบเสนอราคา
- การจัดเก็บใบเสนอราคาผ่านการปรับปรุงในรูปแบบกระดาษและไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ตามความเหมาะสม
- การรักษาความสัมพันธ์การติดต่อกับลูกค้า อาจรวมถึง
- ☐ การติดต่อกับลูกค้าตามตารางเวลาที่กำหนดโดยองค์กร
- ☐ ความสะดวก รวดเร็วสำหรับการให้บริการติดต่อกับลูกค้า

- ☐ การพิจารณาความต้องการของลูกค้าสำหรับการติดต่อ
 - ☐ การกล่าวคำขอโทษสำหรับข้อผิดพลาดของช่องทางการติดต่อขององค์กร
 - ☐ การรองรับการร้องขอการยุติการติดต่อของลูกค้า
 - การดำเนินการปิดการขาย อาจรวมถึง
 - ☐ การระบุการตรวจสอบการตอบสนองที่เหมาะสมไปยังลูกค้า รวมทั้งการสื่อสารกับลูกค้า การให้ข้อมูลและเอกสาร
 - ☐ การกระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจสั่งซื้อสินค้าและบริการอย่างเหมาะสม รวมถึงการให้ข้อมูลเพิ่มเติมของคำสั่งซื้อ
- การเปรียบเทียบผลประโยชน์ในรายละเอียดของใบเสนอราคา การแจ้งเตือนลูกค้าถึงข้อจำกัดของเวลาที่ใช้กับใบเสนอราคา การให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าในส่วนของราคาที่เพิ่มขึ้นที่อาจส่งผลกระทบต่อผลิตภัณฑ์และบริการที่รวมอยู่ในใบเสนอราคา
- ☐ การให้บริการสื่อการตลาดและของขวัญตามขอบเขตอำนาจที่ได้รับผิดชอบ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจซื้อของลูกค้า
 - ☐ การให้บริการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ
 - ☐ การแสดงความยินดีกับลูกค้าในเชิงบวกเมื่อลูกค้าตัดสินใจซื้อ
 - ☐ การขอบคุณลูกค้าสำหรับการใช้บริการ
 - ☐ กระตุ้นให้ลูกค้าสั่งซื้อสินค้าและบริการเพิ่มเติมอย่างเหมาะสม
- การบันทึกถึงการเปลี่ยนแปลงและการสื่อสารเกี่ยวกับใบเสนอราคา อาจรวมถึง
 - ☐ การปรับปรุงไฟล์ใบเสนอราคาให้ทันสมัย
 - ☐ การแจ้งให้บุคลากรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและหน่วยงาน
 - ☐ การแจ้งให้ผู้ผลิต ผู้จัดจำหน่ายสินค้าและผู้ให้บริการอย่างเหมาะสม

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ7.10.109
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะสนทนาภาษาอังกฤษสำหรับผู้สำรองบัตรโดยสารในระดับปฏิบัติการ
3. ทบทวนครั้งที่2 / 2568
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1229 (ISCO-88:TH) อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานทั่วไป ซึ่งครอบคลุมถึงการร่วมสนทนาในหัวข้อที่คุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงานได้ การตอบสนองต่อคำสั่งหรือคำร้องขอพื้นฐานได้ การทำการร้องของ่าย ๆ ได้ การอธิบายขั้นตอนการทำงานที่ทำเป็นประจำได้ การแสดงความชอบ ไม่ชอบ และความพึงพอใจได้ การระบุการแสดงออกรูปแบบต่าง ๆ ด้วยภาษาอังกฤษได้

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

- 4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
- 5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม
- 5122 (ISCO-88:TH) พอครัว
- 7412 (ISCO-88:TH) พอครัวขนมปังอบ
- 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)
7.10.109.01 สนทนาในหัวข้อที่คุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงาน	1.1 ใช้การตอบโต้โดยเปิดความคิดเห็น 1.2 แสดงความคิดเห็นในหัวข้อที่คุ้นเคย 1.3 เล่าเรื่องราวเกี่ยวกับเหตุการณ์ในอดีต 1.4 ใช้คำพูดที่เหมาะสมที่จะจบการสนทนา	การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
7.10.109.02 ตอบสนองต่อคำสั่งหรือคำร้องขอพื้นฐาน	2.1 ยืนยันความเข้าใจต่อคำสั่งหรือคำร้องขอของหัวหน้างานได้ 2.2 พูดซ้ำหรือชี้แจง คำสั่งหรือคำร้องขอต่าง ๆ ได้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์
7.10.109.03 ร้องขออย่างง่าย	3.1 ใช้รูปแบบประโยคที่สุภาพในการร้องขอแบบง่าย ๆ ได้ 3.2 แสดงความขอบคุณบุคคลที่ให้การตอบสนองต่อการร้องขอของคุณได้ 3.3 แสดงความขอบคุณต่อบุคคลที่ไม่สามารถให้การตอบสนองการร้องขอของคุณได้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.10.109.04 อธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.1 อธิบายลำดับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นประจำในการทำงานปกติได้ 4.2 อธิบายข้อบกพร่องต่าง ๆ ของขั้นตอนการทำงานที่ทำเป็นประจำได้ 4.3 ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ทำเป็นประจำได้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์
7.10.109.05 แสดงความชอบ ไม่ชอบ และความพึงพอใจ	5.1 พูดคุยเกี่ยวกับเรื่องที่ชอบและไม่ชอบในหัวข้อที่คุ้นเคยหรือสถานการณ์ที่คุ้นเคยได้ 5.2 อภิปรายเกี่ยวกับความพึงพอใจพร้อมให้เหตุผลได้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์
7.10.109.06 ระบุการแสดงออกรูปแบบต่าง ๆ ด้วยภาษาอังกฤษ	6.1 สร้างประโยคที่เป็นทางการได้ 6.2 ระบุตัวชี้วัดของการแสดงออกที่ไม่เป็นทางการในภาษาอังกฤษได้ 6.3 บอกความแตกต่างระหว่างคำถาม 'ปลายเปิด' และ 'ปลายปิด' ได้	การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

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

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ค) คำแนะนำ

ไม่มี

(ง) คำอธิบายรายละเอียด

หน่วยสมรรถนะนี้ มีขอบเขตและบริบทที่ครอบคลุมเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- ประเด็นที่เปิดให้แสดงความคิดเห็น อาจครอบคลุม
 - ☐ How are you?
 - ☐ How did your shift go?
 - ☐ Is there anything I need to know?
 - ☐ You should be aware...
- หัวข้อที่คุ้นเคย อาจครอบคลุม
 - ☐ การบอกทิศทาง
 - ☐ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่
 - ☐ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับความต้องการพิเศษของลูกค้า
 - ☐ การให้ข้อมูลต่าง ๆ
 - ☐ การร้องเรียนของลูกค้าเพื่อเสนอแนะผู้บังคับบัญชา
- ข้อคิดเห็นที่เหมาะสมในการปิดท้ายการสนทนา อาจครอบคลุม
 - ☐ I hope you enjoy your stay/tour
 - ☐ Goodbye and I hope we see you again soon
 - ☐ Thank you for staying at...; Please enjoy your tour
- ยืนยันความเข้าใจต่อคำสั่งหรือคำร้องขอของหัวหน้างาน อาจครอบคลุม
 - ☐ So you want me to ...?
 - ☐ I understand you would like me to ...
- ขอให้พูดซ้ำหรือชี้แจง อาจครอบคลุม
 - ☐ การขอให้พูดซ้ำ เช่น
 - o Would you mind saying that again?

- ☐ Sorry I didn't catch that
- ☐ Sorry I missed that
- ☐ Can you go over that again? Can you say that again please?
- ☐ การขอให้ชัดเจน เช่น
- ☐ What should I do when I finish that?
- ☐ You would like me to swap shifts with you?
- ลำดับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น อาจครอบคลุม
 - ☐ ครั้งแรก (First)
 - ☐ แล้ว (Then)
 - ☐ หลังจากนั้น (After that)
 - ☐ ต่อไป (Next)
 - ☐ ในตอนท้าย (At the end)
 - ☐ ในที่สุด (Finally)
- ขอยกเว้นต่าง ๆ อาจครอบคลุม
 - ☐ Sometimes ... happens.
 - ☐ Occasionally, I ...
 - ☐ When ... happens, I usually ...but this doesn't happen very often.
- ให้ข้อเสนอแนะ อาจครอบคลุม
 - ☐ Why don't I check that for you?
 - ☐ I think it would be a good idea if ...
 - ☐ How about ... ?
 - ☐ Let's ...
 - ☐ I think it would be a good idea if you ...
- ประโยคที่เป็นทางการ อาจครอบคลุม
 - ☐ ภาษาเขียนหรือภาษาพูดที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์และใช้กริยาคำแสดงเวลา(Tense) อย่างถูกต้องในประโยคหรือย่อหน้า
 - ☐ ประโยคที่ใช้คำกริยาช่วย เช่น "would" "could"
- การแสดงออกที่ไม่เป็นทางการ อาจครอบคลุม
 - ☐ ภาษาเขียนหรือภาษาพูดที่อาจไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ และ/หรืออาจประกอบด้วยภาษาปาก หรือคำอุทาน หรือคำสแลง
- คำถาม 'ปลายเปิด' อาจครอบคลุม
 - ☐ คำถามที่ต้องการคำตอบแบบเต็มประโยค เช่น "Where would you like to go?"
- คำถาม 'ปลายปิด' อาจครอบคลุม
 - ☐ คำถามที่บังคับให้เลือกคำตอบใดคำตอบหนึ่ง เช่น คำตอบที่เป็น "yes" หรือ "no"

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ผู้ในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ7.17.155
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะประสานงานกับ ชัฟฟลายเออร์
3. ทบทวนครั้งที่2 / 2568
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1229 (ISCO-88:TH) สำรองบัตรโดยสาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการจัดการจองสินค้าและบริการเสริมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการเดินทางให้กับลูกค้าผ่านชัฟฟลายเออร์และผู้ให้บริการ ซึ่งครอบคลุมถึงการระบุสินค้าและบริการจากชัฟฟลายเออร์ การระบุความต้องการในการจองของลูกค้า การขอสินค้าและบริการจากชัฟฟลายเออร์ การจัดเก็บข้อมูลลูกค้า การจัดทำข้อมูลรายละเอียดการจองสินค้าและบริการ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

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)
7.17.155.01 ระบุสินค้าและบริการจากชัฟฟลายเออร์	1.1 ระบุชัฟฟลายเออร์ที่บริษัทใช้ 1.2 ระบุข้อกำหนดในการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการเลือกและใช้ชัฟฟลายเออร์ 1.3 ระบุสินค้าและบริการที่ต้องการซื้อจากชัฟฟลายเออร์ 1.4 สร้างและทำความเข้าใจกับข้อมูลและทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับชัฟฟลายเออร์ การบริการและสินค้า	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.17.155.02 ระบุความต้องการในการจองของลูกค้า	2.1 สร้างไฟล์ลูกค้า 2.2 ระบุความต้องการเฉพาะของลูกค้า 2.3 กำหนดและเลือกชัฟฟลายเออร์ที่เหมาะสมที่สุดกับความต้องการของลูกค้า 2.4 เตรียมและส่งใบเสนอราคาให้ลูกค้า 2.5 ยืนยันการมอบอำนาจให้ดำเนินการแทนลูกค้า 2.6 รับชำระเงินจากลูกค้า 2.7 ปรับปรุงข้อมูลลูกค้า รวมถึงสถานะการจองและการชำระเงิน	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.17.155.03 ขอสินค้าและบริการจากซัพพลายเออร์	3.1 ส่งใบรีเควสท์ให้ซัพพลายเออร์ 3.2 ปฏิบัติตามข้อกำหนดขององค์กรในการออกใบรีเควสท์เพื่อจองสินค้าและบริการ 3.3 จัดหา ชี้แจงและยืนยันข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการที่ต้องการ 3.4 แจ้งซัพพลายเออร์ถึงสิ่งที่ต้องการ 3.5 เสนอและยืนยันการจองแบบเป็นทางการ 3.6 หาและเสนอใบรีเควสท์จากซัพพลายเออร์เจ้าอื่น เพื่อเลือกในกรณีที่ซัพพลายเออร์เจ้าแรกไม่สามารถให้สินค้าและบริการตามที่ต้องการได้	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.17.155.04 จัดเก็บข้อมูลลูกค้า	4.1 บันทึกการยืนยันการจองในแฟ้มลูกค้า 4.2 สรุปและเก็บบันทึกที่เกี่ยวข้องลงในแฟ้มลูกค้า 4.3 ออกเอกสารและใบแจ้งเตือนไปที่ลูกค้า 4.4 ดูแลไฟล์ลูกค้า 4.5 ทำตามความต้องการของแผนในอนาคต	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.17.155.05 จัดทำข้อมูลรายละเอียดการจองสินค้าและบริการ	5.1 แจ้งซัพพลายเออร์ถึงการปรับเปลี่ยนการจองครั้งแรก 5.2 จ่ายเงินให้ซัพพลายเออร์ภายใต้ข้อตกลงและเงื่อนไขตามที่ตกลง 5.3 ปรับปรุงไฟล์ลูกค้า	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ปฏิบัติตามนโยบายของบริษัทและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับลูกค้าสัมพันธ์ การเก็บค่ามัดจำ วิธีการและขั้นตอนการชำระเงิน การดำเนินการสำรองสินค้าและบริการ
- การประสานงานกับลูกค้าและตั้งคำถาม

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- หลักการของระบบสำรองสินค้าและบริการ ขั้นตอนและการเก็บบันทึก
- ทำการวิจัยทฤษฎีภูมิเบื้องต้นได้
- ความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวและการเดินทาง
- เข้าใจธรรมชาติของความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยอุตสาหกรรมที่แตกต่างกัน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมงาน (บันทึกที่เกี่ยวข้องกับการจองและประสานงานกับลูกค้า)
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมงาน (บันทึกที่เกี่ยวข้องกับการจองและประสานงานกับลูกค้า)
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

หน่วยสมรรถนะนี้ มีขอบเขตและบริบทที่ครอบคลุมเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- ซัพพลายเออร์ อาจหมายถึง
 - ซัพพลายเออร์ภายในและภายนอก
 - ซัพพลายเออร์ในประเทศและระหว่างประเทศ
 - ชื่อบริษัท รายละเอียดที่ติดต่อ (โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และสถานที่ตั้ง)
 - ชื่อผู้ติดต่อหลัก ตำแหน่ง และแผนกในซัพพลายเออร์
- สินค้าและบริการ หมายถึง
 - พาหนะและการส่งต่อ
 - ที่พักและความบันเทิง
 - การท่องเที่ยวและเรือสำราญ
 - การเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยว
 - การบริการนำเที่ยว
 - อาหาร และการจัดกิจกรรม
 - กิจกรรมเชิงปฏิบัติการและนิทรรศการ
 - สิ่งของพิเศษที่แสดงแบรนด์ของบริษัท
 - สถานที่จัดกิจกรรม และการบริการอุปกรณ์
 - กิจกรรมพิเศษ

- การจัดเลี้ยง
- ข้อกำหนดในการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการเลือกและใช้ซัพพลายเออร์ อาจรวมถึง
- สัญญาของบริษัทที่ทำการตกลงไว้
- สถานะของซัพพลายเออร์ที่บริษัทต้องการ
- การเตรียมการประสานงาน
- ความสัมพันธ์ทางธุรกิจซึ่งกันและกัน
- การตรวจสอบ การเปรียบเทียบ และการประเมิน ก่อนที่จะเลือกใช้ซัพพลายเออร์
- ขอบเขตส่วนบุคคลในการใช้อำนาจสำหรับยื่นรีเควส การจองและการใช้เงินในนามของบริษัทต้นสังกัด
- แหล่งข้อมูลและทรัพยากร รวมถึง
- แหล่งข้อมูลธุรกิจภายใน รวมถึง ฐานข้อมูลและระบบสำรองสินค้าและบริการท่องเที่ยว ที่ใช้และไม่ใช้คอมพิวเตอร์
- การติดต่อและประสานงานโดยตรงกับ
 - ซัพพลายเออร์ทางการท่องเที่ยว อาทิ สายการบิน ผู้ดำเนินธุรกิจเรือสำราญ ผู้ดำเนินธุรกิจรถไฟ ธุรกิจรถโดยสาร ธุรกิจรถเช่า ธุรกิจรถลีมูซีน และแท็กซี่
 - ซัพพลายเออร์และผู้ให้บริการสนับสนุน เช่น ผู้ให้บริการด้านการประกันภัย ผู้ให้บริการทางการเงิน ผู้ให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตรา ผู้ให้บริการสถานที่จัดประชุม และล่าม
 - ธุรกิจนำเที่ยว และธุรกิจค้าส่ง
 - ตัวแทนธุรกิจนำเที่ยว และสมาคม
 - องค์การที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง
 - องค์การทางการท่องเที่ยว ทั้งระดับประเทศและนานาชาติ
- วรรณกรรม เช่น หนังสืออ้างอิง วารสาร หนังสือพิมพ์
- เว็บไซต์ รวมถึงเว็บไซต์ของบริษัท เว็บไซต์ฐานข้อมูล เว็บไซต์ข่าวสาร เว็บไซต์งานวิจัย
- การติดต่อประสานงานกับเครือข่ายส่วนตัว ทั้งภายในและภายนอกบริษัท
- การสร้างไฟล์ลูกค้า อาจเกี่ยวข้องกับ
- การเตรียมไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ และเอกสาร
- การสร้างและตั้งชื่อไฟล์ให้ลูกค้ารายบุคคล
- การผนวกรวมประวัติเดิมของลูกค้า
- การมอบหมายเอเจนต์เฉพาะในการจัดการและดูแลลูกค้า
- การบันทึกไฟล์ลูกค้าตามความต้องการของบริษัทต้นสังกัด
- การระบุความต้องการเฉพาะของลูกค้า อาจรวมถึง
- การพูดคุยกับลูกค้า ทั้งแบบเผชิญหน้า ติดต่อกับโทรศัพท์ หรือสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์
- การระบุความต้องการเพื่อประสานงานและผนวกการบริการเข้ากับการจอง
- การกำหนดและเจรจาความต้องการและความชอบของลูกค้ารายบุคคล
- การระบุรายละเอียดเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับความต้องการและความชอบ ซึ่งอาจรวมถึง
 - วัน วันที่ และเวลา
 - ระยะเวลา และความถี่
 - แบรินด์ รุ่น และคุณลักษณะทางเทคนิค
 - จุดหมายปลายทาง สถานที่ แหล่งท่องเที่ยว และงานต่าง ๆ
 - ความต้องการในการจัดเลี้ยงและจัดประชุม
 - งบประมาณ
- การส่งใบเสนอราคาให้ลูกค้า หมายรวมถึง
- เอกสารบันทึกของซัพพลายเออร์ทุกแห่ง รวมทั้งสำเนาใบเสนอราคา ตัวอย่าง หรือค่าใช้จ่ายที่ระบุ
- ใบเสนอราคาในไฟล์ลูกค้า
- การส่งใบเสนอราคาให้ลูกค้า รวมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้อง ตัวอย่าง หรือสื่อทางการตลาด
- การมอบอำนาจให้ดำเนินการแทนลูกค้า หมายรวมถึง
- ลูกค้าแจ้งด้วยวาจา
- ลงนามอนุญาตในแบบฟอร์มมาตรฐานของบริษัท
- การชำระเงิน อาจรวมถึง การชำระเงิน
- ผ่านบัตรเครดิต

- เงินสด
- เช็ค
- การโอนเงิน
- ใบเรียกเก็บเงิน
- โทรศัพท์
- อีเมล
- การปรับปรุงข้อมูลลูกค้า อาจเกี่ยวกับ
- การบันทึกการสื่อสาร
- คำร้องขอ
- การเสนอราคา
- การบันทึกการมอบอำนาจให้ดำเนินการแทนลูกค้า
- การดำเนินการและการบันทึกการชำระเงิน
- การส่งใบรีเคส อาจรวมถึง
- การส่งเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษร รวมถึงจดหมาย และการส่งเอกสารถึงตัวบุคคล
- การร้องขอด้วยวาจา ต่อหน้า หรือผ่านทางโทรศัพท์
- การส่งคำร้องขอทางอิเล็กทรอนิกส์ โทรสาร ระบบสำรองผ่านคอมพิวเตอร์ และอีเมล
- ข้อกำหนดขององค์กรในการออกใบรีเคสเพื่อจองสินค้าและบริการ อาจรวมถึง
- ขอบเขตของข้อกำหนดทางอำนาจ
- การมอบหมายผู้มีอำนาจในการประสานงานกับซัพพลายเออร์
- ปริมาณและมูลค่าที่เกี่ยวข้องกับการจอง
- วิธีการยื่นคำขอ
- ข้อกำหนดด้านเวลา
- ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและบริการที่ต้องการ อาจรวมถึง
- รายละเอียดลูกค้า เช่น ชื่อ ที่ทำงาน ที่ติดต่อ ข้อมูลย้อนหลัง แนวโน้มในการทำธุรกิจร่วมกันในอนาคต
- รายละเอียดเกี่ยวกับวัน เวลา สถานที่ และช่วงเวลา
- ข้อมูลย้อนหลังเกี่ยวกับรายละเอียดในการเจรจาค่าใช้จ่ายและการชำระเงิน
- ลักษณะและขอบเขตของการบริการ
- คำร้องขอพิเศษ
- การจอง อาจรวมถึง
- การจองสินค้าและบริการหนึ่ง ๆ
- การจองสินค้าและบริการหลายอย่างในเส้นทางการเดินทาง
- การจองส่วนบุคคล หรือกลุ่ม
- one-off touring arrangements
- series tours
- incentive tours
- การประชุม
- การจ่ายค่ามัดจำหรือชำระเงินค่าสินค้าและบริการเต็มจำนวน
- การบันทึกการยื่นใบจอง อาจรวมถึง
- การรวบรวมสำเนาเอกสารที่เกี่ยวข้องในไฟล์ลูกค้า
- หมายเหตุเวลาและวันในการยื่น
- บันทึกที่เกี่ยวข้อง อาจรวมถึง
- ใบเสนอราคา
- คำร้องขอข้อมูล
- จดหมายยืนยัน
- ใบออร์เดอร์ที่ยื่น
- ลิสรราคา

- ข้อมูลที่ซัพพลายเออร์นำมาเพื่อตอบการร้องขอ
- เอกสารและใบแจ้งเตือน อาจรวมถึง
- สำเนาเกี่ยวกับการสื่อสารที่ส่ง จากบริษัทไปยังซัพพลายเออร์
- ใบแจ้งหนี้
- เหตุเหตุเครดิต
- ใบเสร็จรับเงิน
- จดหมายยืนยัน จากบริษัทไปยังซัพพลายเออร์
- ลิขราคาและข้อมูลที่ซัพพลายเออร์นำมาเพื่อตอบการร้องขอ
- ชุดข้อมูลที่รับจากซัพพลายเออร์
- การดูแลไฟล์ลูกค้า อาจรวมถึง
- การยืนยันการตอบรับจากซัพพลายเออร์
- การตรวจสอบข้อมูลที่ลูกค้าต้องการ
- การประสานงานความต้องการของลูกค้าและเตรียมบริการที่เหมาะสม
- การตรวจสอบการชำระเงินของลูกค้า
- การติดตามประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้อง
- แผนในอนาคต อาจเกี่ยวกับ
- การชำระเงินตามกำหนดเวลา
- การยืนยันภายในกำหนดเวลา
- การปรับปรุงรายละเอียดตามกำหนดเวลา
- การออกเอกสารภายในเวลาที่กำหนด
- การปรับเปลี่ยนการจอง อาจรวมถึง
- คำแนะนำจากลูกค้า
- การยกเลิกการจอง
- การเปลี่ยนวันหรือเวลา
- การเปลี่ยนสถานที่ หรือจุดหมายปลายทาง
- การปรับเปลี่ยนทางเลือกที่มีอยู่
- การลดหรือเพิ่มปริมาณการจอง
- การจ่ายเงินให้ซัพพลายเออร์ อาจรวมถึง
- การนำเงินที่ชำระเข้าบัญชี
- การร้องขอการชำระเงินจากแผนกบัญชี หรือหน่วยชำระเงิน
- การปฏิบัติตามกำหนดเวลา
- การจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องให้สมบูรณ์
- การเพิ่มการแจ้งเตือนที่เหมาะสมในไฟล์ลูกค้า และปรับปรุงรายการ ถ้าจำเป็น
- การจัดการเกี่ยวกับค่าคอมมิชชั่น
- การปรับปรุงไฟล์ลูกค้า อาจรวมถึง
- การเพิ่มข้อมูลการยืนยันและการตอบรับอื่น ๆ จากซัพพลายเออร์
- การเพิ่มข้อมูลการสื่อสารต่าง ๆ จากลูกค้า
- การรวบรวมเอกสารและบันทึกที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขและเปลี่ยนแปลงรีเคสหรือการจอง
- การปรับปรุงสถานะการเงินในไฟล์ลูกค้า
- การรับ ดำเนินการ และบันทึกการชำระเงิน
- การสร้างและออกใบแจ้งหนี้ และหมายเหตุเครดิตสำหรับการเปลี่ยนแปลง
- ข้อมูลลูกค้า อาจเกี่ยวข้องกับ
- การปฏิบัติตามขอบเขตมาตรฐานและเงื่อนไขอุตสาหกรรม
- การปฏิบัติตามข้อกำหนดเฉพาะของซัพพลายเออร์แต่ละแห่ง
- การสรุปจำนวนการจองกลุ่ม
- วันเวลาในการเข้าออกของการขนส่งทุกประเภทที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและบริการที่ต้องการ

- การสรุปชื่อและรายละเอียดการเข้าพัก (rooming list)
- รายละเอียดของมัคคุเทศก์ ผู้จัดการนำเที่ยว และพนักงานที่ดูแลลูกค้า

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ7.17.161
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะจัดการฐานข้อมูลสินค้าและบริการ
3. ทบพวนครั้งที่2 / 2568
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการจัดเก็บและใช้ฐานข้อมูลสินค้าและบริการ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งครอบคลุมถึงการระบุหน้าที่ของฐานข้อมูลสินค้าและบริการในธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยว การจัดหาและอธิบายสินค้าและข้อมูลสำหรับฐานข้อมูล การบันทึกข้อมูลสินค้าและบริการลงในระบบฐานข้อมูล การปรับปรุงฐานข้อมูลสินค้าและบริการ ตลอดจนเผยแพร่ฐานข้อมูลตามความต้องการ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

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)
7.17.161.01 ระบุหน้าที่ของฐานข้อมูลสินค้าและบริการในธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยว	1.1 อธิบายบทบาทของฐานข้อมูลสินค้าและบริการ 1.2 ทำบัญชีรายชื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับฐานข้อมูลสินค้าและบริการ 1.3 ระบุรูปแบบของฐานข้อมูลสินค้าและบริการ	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.17.161.02 จัดหาและอธิบายสินค้าและข้อมูลสำหรับฐานข้อมูล	2.1 ระบุข้อมูลที่ทำให้การบันทึกลงในฐานข้อมูลสินค้าและบริการ 2.2 ร้องขอไปยังหน่วยงานต่าง ๆ จัดเตรียมข้อมูลสินค้าและบริการ 2.3 อธิบายข้อมูลสินค้าและบริการที่ได้รับจากหน่วยงานต่าง ๆ 2.4 ทบพวนและประเมินข้อมูลสินค้าและบริการ 2.5 จัดหาข้อมูลสินค้าและบริการเพิ่มเติม ตามความจำเป็น	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.17.161.03 บันทึกข้อมูลสินค้าและบริการลงในระบบฐานข้อมูล	3.1 บันทึกข้อมูลลงในระบบฐานข้อมูลสินค้าและบริการ ตามนโยบายและขั้นตอนของบริษัทต้นสังกัด 3.2 ตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้อง และความเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่บันทึกลงในฐานข้อมูลสินค้า	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.17.161.04 ปรับปรุงฐานข้อมูลสินค้าและบริการ	4.1 ควบคุมฐานข้อมูลสินค้าและบริการ ให้เข้าถึงได้เฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อมูลด้านราคา และต้นทุนที่ได้จากซัพพลายเออร์ 4.2 จัดสรรข้อมูลเพิ่มเติม 4.3 ลบ/ย้าย ข้อมูลจากฐานสินค้าและบริการ 4.4 บันทึกข้อมูลล่าสุดหรือการเปลี่ยนแปลงข้อมูลสินค้าและบริการ ที่เข้ามาใหม่ 4.5 จัดสร้างระบบสำรองข้อมูล เพื่อป้องกันกรณีฐานข้อมูลสูญหาย โดยทำการบันทึกข้อมูลล่าสุดทุกครั้งในระบบสำรองข้อมูล	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.17.161.05 เผยแพร่ฐานข้อมูลตามความต้องการ	5.1 ระบุบุคลากรภายใน ที่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับฐานข้อมูลสินค้าและบริการ 5.2 ระบุความบ่อยของการแนะนำฐานข้อมูลสินค้าและบริการ 5.3 จัดเตรียมและเผยแพร่รายงานและข้อมูลสินค้าให้ผู้ให้คำแนะนำ/ บุคลากรภายใน 5.4 ให้ความช่วยเหลือบุคลากรภายใน	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- สามารถเทียบเวลาระหว่างประเทศ
- สามารถจัดทำและอธิบายรายงานฐานข้อมูลสินค้าและบริการ
- ทักษะการคำนวณ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- นโยบายของบริษัทและขั้นตอนการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการจัดหาและจัดเก็บข้อมูลสินค้าและบริการ
- ทั้งภายในและภายนอกมีความรู้เกี่ยวกับบทบาทของฐานข้อมูลสินค้าและบริการในอุตสาหกรรม
- ความรู้เกี่ยวกับประเภทของสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว
 - ความรู้เกี่ยวกับสินค้าอุตสาหกรรม ข้อมูลสินค้า ตัวเลือกราคาและรูปแบบ
 - ความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์ ศัพท์เฉพาะ และตัวย่อ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมงาน (รายงาน ฐานข้อมูลล่าสุด หรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับฐานข้อมูลสินค้า)
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมงาน (รายงาน ฐานข้อมูลล่าสุด หรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับฐานข้อมูลสินค้า)
- 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

หน่วยสมรรถนะนี้ มีขอบเขตและบริบทที่ครอบคลุมเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- บทบาทของฐานข้อมูลสินค้าและบริการ อาจเกี่ยวข้องกับ
 - การเตรียมฐานข้อมูลที่พร้อมเข้าถึง สำหรับการขายของพนักงาน
 - การเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานในการจองและการขายอย่างถูกต้อง ตามความต้องการของลูกค้า
 - ทำให้พนักงานตอบสนองข้อมูลที่ลูกค้าต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- หน่วยงาน อาจรวมถึง
 - ซัพพลายเออร์ทางการท่องเที่ยว อาทิ สายการบิน ผู้ดำเนินธุรกิจเรือสำราญ ผู้ดำเนินธุรกิจรถไฟ ธุรกิจรถโดยสาร ธุรกิจรถเช่า ธุรกิจรถลีมูซีน และแท็กซี่
 - ซัพพลายเออร์และผู้ให้บริการสนับสนุน เช่น ผู้ให้บริการด้านการประกันภัย ผู้ให้บริการทางการเงิน ผู้ให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตรา ผู้ให้บริการสถานที่จัดประชุม และล่าม
 - ธุรกิจนำเที่ยว และธุรกิจค้าส่ง
 - ตัวแทนธุรกิจนำเที่ยว และสมาคม
 - องค์การที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง
 - องค์การทางการท่องเที่ยว ทั้งระดับประเทศและนานาชาติ
- ข้อมูลสินค้าและบริการท่องเที่ยว อาจเกี่ยวข้องกับ
 - การเดินทาง ทั้งโดยเครื่องบิน เรือสำราญ รถไฟ รถบัส หรือรถยนต์
 - จุดหมายปลายทาง รวมถึง ข้อมูลและรายละเอียดเชิงสถิติเกี่ยวกับอากาศ สกุลเงิน แผนที่ คำแนะนำในการเดินทาง งานและกิจกรรม ภาษา ประวัติศาสตร์ ความปลอดภัย

ข้อมูลภาครัฐ ความแตกต่างของเวลา (Time Zone) วัฒนธรรมและการสื่อสาร

- กิจกรรมและแหล่งท่องเที่ยว ทั้งธรรมชาติและมนุษย์สร้างขึ้น
- การเยี่ยมชม การเดินทางท่องเที่ยว และการทัศนอาจร
- ที่พัก ทั้งระดับห้าดาว และระดับประหยัด
- การบริการ เช่น การบริการทางการแพทย์ ส่วนบุคคล ความบันเทิง กีฬา และช้อปปิ้ง
- ข้อกำหนดทางการท่องเที่ยว เช่น ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเข้าชม หนังสือเดินทาง วีซ่า การเตือนและคำแนะนำ และข้อมูลลูกค้า
- การเงินและการประกันการเดินทาง
- การจัดสรร (Allotments) สินค้าและบริการท่องเที่ยว รวมทั้ง ที่พัก ที่นั่ง บัตรผ่าน
- ราคา ค่าใช้จ่าย ภาษี รวมถึง สิทธิพิเศษ แพคเกจ ส่วนลด ราคาใน-นอกฤดูกาล ของที่ระลึก ค่าคอมมิชชั่น และราคากลุ่ม
- ข้อมูลสินค้าและบริการทั่วไป รวมถึงสถานที่ ชุมชน และการอำนวยความสะดวกข้อมูล
- กฎเกณฑ์และเงื่อนไขของการขาย รวมถึงรายละเอียดที่ใช้ในธุรกิจ หรือใช้กับลูกค้า
- ข้อมูลการขาย รวมถึง การติดตามยอดขายภายใน และข้อมูลการขายล่าสุดจากซัพพลายเออร์ เพื่อช่วยกำหนดการจัดสรรสินค้าหรือบริการที่มีอยู่
- รูปแบบของฐานข้อมูล อาจเป็นระบบปกติ ระบบคอมพิวเตอร์ หรือรวมทั้ง 2 ระบบด้วยกัน
- การร้องขอไปยังหน่วยงาน อาจเกี่ยวกับ
- การโทรศัพท์ไปยังหน่วยที่เกี่ยวข้อง
- การขอเข้าพบพนักงานขาย
- การส่งอีเมลรีควิสต์
- การลงทะเบียนเพื่อรับข้อมูล จดหมายข่าว และการอัปเดตต่าง ๆ
- การอธิบายข้อมูลสินค้าและบริการ อาจรวมถึง
- ความเข้าใจในทรัพยากร รวมทั้งการแปลความหมายรหัส ด้วยย่อ และศัพท์เฉพาะของ

ซัพพลายเออร์แต่ละแห่ง

- การแปลงสกุลเงิน
 - การอธิบายกฎเกณฑ์และเงื่อนไข
 - การใช้ระบบเวลาระหว่างประเทศ (24 ชั่วโมง)
 - การทบทวนและประเมินข้อมูลสินค้าและบริการ อาจรวมถึง
 - การประเมินความเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่ให้ไว้
 - การกำหนดระดับการใช้ประโยชน์ของข้อมูล
 - การระบุข้อมูลใหม่ที่เป็นต่อข้อมูลสินค้าและบริการที่มีอยู่
 - การพิจารณาความสามารถในการใช้ข้อมูลเพื่อตอบคำถามและสนองความต้องการของลูกค้า
 - การพิจารณาความถูกต้องและความซื่อสัตย์ของข้อมูลที่ได้รับจากซัพพลายเออร์
 - ข้อมูลสินค้าและบริการเพิ่มเติม อาจรวมถึง
 - การโทรศัพท์หรือส่งอีเมลไปยังซัพพลายเออร์แต่ละราย
 - การค้นหาทางอินเทอร์เน็ต
 - การสอบถามข้อมูลภายใน
 - การสอบถามเครือข่ายผู้ติดต่อ
 - นโยบายและขั้นตอนของบริษัทต้นสังกัด อาจรวมถึง
 - เวลาในการบันทึก ปรับปรุงข้อมูล
 - สิทธิในการบันทึกข้อมูล รวมทั้งการมอบหมายพนักงานดำเนินการ
 - การระบุข้อมูลเฉพาะที่ต้องหรือไม่ต้องบันทึกในระบบ
 - การปฏิบัติงานข้อกำหนดในการดำเนินงานของระบบข้อมูล รวมทั้งวิธีการเข้าถึง ความสมบูรณ์ของระบบ แผนกที่จะใช้ ขั้นตอนการสร้างไฟล์ โปรโตคอลการตั้งชื่อ
- และข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบความปลอดภัย
- การควบคุมฐานข้อมูลสินค้าและบริการ อาจรวมถึง
 - การประเมินความสมบูรณ์ ความถูกต้อง และความเป็นปัจจุบันของข้อมูลสินค้าและบริการ
 - การตรวจสอบแหล่งข้อมูล
 - การควบคุมการจอง การจัดสรร และการร้องขอ
 - มั่นใจว่า มีการปรับปรุงตามตารางของซัพพลายเออร์ และตามฤดูกาล

- มั่นใจว่า สินค้าและบริการที่นำเสนอ มีฐานข้อมูลสนับสนุนและเพียงพอ
- การจัดสรรเพิ่มเติม อาจรวมถึงการติดต่อซัพพลายเออร์และหน่วยบริการ เพื่อจัดการการจัดสรรเพิ่มเติมให้เป็นไปตาม
- ความต้องการใช้สูงสุด
- แนวโน้มที่แสดงถึงความต้องการที่เพิ่มขึ้น
- การลบ/ย้าย ข้อมูล อาจเกี่ยวกับ
- การลบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและบริการที่ถูกลบออกจากเมนูบริการ
- การบันทึกข้อมูลแทนข้อมูลเก่า
- การลบข้อมูลที่ไม่ทันสมัย
- การปฏิบัติตามคำแนะนำของบริษัท รวมทั้งคำแนะนำและข้อกำหนดจากซัพพลายเออร์
- การบันทึกข้อมูลล่าสุด อาจรวมถึง
- การเพิ่มข้อมูลใหม่โดยเร็วที่สุด เพื่อแน่ใจถึงความเป็นปัจจุบันของข้อมูลสินค้าและบริการ
- การลบหรือเปลี่ยนแปลงเอกสาร รวมทั้งสื่อโปรโมชัน และเอกสารข้อมูลที่พนักงานใช้ในกิจกรรมการขาย
- ความถูกต้องของข้อมูลที่บันทึกเข้า
- บุคลากรภายใน อาจรวมถึง
- สำนักงานใหญ่
- ผู้จัดการ หัวหน้างาน และเจ้าของ
- พนักงานขาย พนักงานเคาน์เตอร์ พนักงานจำหน่ายตัว และพนักงานที่ประสานงานกับลูกค้า
- แผนการตลาด
- แผนบัญชี รวมทั้งพนักงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการตั้งราคา
- ความบ่อย อาจเกี่ยวข้องกับ
- กำหนดการสำหรับการเผยแพร่ข้อมูลภายใน รวมทั้งการ Brief พนักงาน กำหนดการประชุม และการประชุมผู้บริหาร
- ความต้องการที่ไม่ต้องแจ้งล่วงหน้า
- รายงาน อาจรวมถึง
- รายงานยอดขาย
- รายงานการจอง
- การเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายสำหรับสินค้าจากซัพพลายเออร์
- การเปรียบเทียบลักษณะและประโยชน์สำหรับสินค้าจากซัพพลายเออร์ หรือแพ็คเกจ
- อัตราการใช้สินค้าหลายชนิดจากซัพพลายเออร์ รวมทั้งสินค้าและ/หรือบริการแต่ละชนิด
- เครื่องมือทางการจัดการที่ใช้ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานทางธุรกิจร่วมกับรายงานทางการเงิน
- ความช่วยเหลือบุคลากรภายใน อาจรวมถึง
- การให้ข้อมูลตามความจำเป็น
- การให้ข้อมูลที่ชัดเจนและข้อมูลที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้ง
- การให้คำแนะนำ
- การตรวจสอบข้อมูลที่มาจากพนักงาน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ7.20.162
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะดำเนินงานระบบข้อมูลอัตโนมัติที่เกี่ยวข้องกับการสำรองบัตรโดยสาร
3. ทบทวนครั้งที่2 / 2568
4. สร้างใหม่ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1229 (ISCO-88:TH) สำรองบัตรโดยสาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการดำเนินงานระบบข้อมูลอัตโนมัติ ซึ่งครอบคลุมถึงการระบุบริบทสำหรับการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ การเข้าถึงข้อมูลโดยใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ การได้ข้อมูลจากการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ การใช้ข้อมูลจากข้อมูลของระบบข้อมูลอัตโนมัติ และการปรับปรุงและรักษาข้อมูลในระบบข้อมูลอัตโนมัติ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม

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)
7.20.162.01 ระบุบริบทสำหรับการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ	1.1 ระบุขอบเขตของระบบข้อมูลและแหล่งที่มาในการใช้งานในอุตสาหกรรม 1.2 อธิบายนโยบายและขั้นตอนสำหรับการดำเนินงานของระบบข้อมูลอัตโนมัติ 1.3 ทำรายการข้อมูลที่มีอยู่ผ่านระบบข้อมูลอัตโนมัติ 1.4 ระบุการทำงานของระบบข้อมูลอัตโนมัติ	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.20.162.02 เข้าถึงข้อมูลโดยใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ	2.1 ระบุความต้องการข้อมูล 2.2 ระบุและเลือกแหล่งข้อมูลที่เหมาะสม 2.3 ใช้เทคนิคการค้นหาเพื่อค้นหาข้อมูลที่ระบุ 2.4 ดำเนินระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่มีในระบบอย่างเต็มรูปแบบ 2.5 ตรวจสอบข้อมูลเพื่อตอบสนองความต้องการที่ระบุ	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.20.162.03 ได้ข้อมูลจากการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ	3.1 เปิดการเข้าถึงระบบที่จำเป็น และ/หรือข้อมูล 3.2 เลือกข้อมูลที่ต้องการ 3.3 คำนวณโหลดข้อมูล 3.4 พิมพ์ข้อมูล	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.20.162.04 ใช้ข้อมูลจากข้อมูลของระบบข้อมูลอัตโนมัติ	4.1 ส่งต่อข้อมูลตามความจำเป็น 4.2 บันทึกข้อมูลที่ระบุ 4.3 จัดการกับข้อมูลที่เข้าถึง 4.4 รายงานผลการวิจัย	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.20.162.05 ปรับปรุงและรักษาข้อมูลในระบบข้อมูลอัตโนมัติ	5.1 ป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบข้อมูลอัตโนมัติ 5.2 บันทึกและสำรองข้อมูล	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการใช้การค้นหาโดยระบบอินเทอร์เน็ตและการสืบค้นฐานข้อมูลต่าง ๆ
- ความสามารถในการแสดงให้เห็นถึงทักษะการใช้แป้นพิมพ์คอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐาน
- ความสามารถในการแสดงให้เห็นถึงการจัดการระบบข้อมูลอัตโนมัติรวมถึงการสร้างแฟ้มข้อมูล การตั้งชื่อแฟ้มข้อมูล การเปลี่ยนแปลงและบันทึกชื่อแฟ้มข้อมูล การคัดลอก การแก้ไขและการพิมพ์ข้อมูล

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- หลักการของการดำเนินงานของระบบข้อมูลอัตโนมัติ
- หลักการกำกับดูแลลิขสิทธิ์ ทรัพย์สินทางปัญญา ความเป็นส่วนตัว การออกกฎหมายและการรักษาความลับภายในประเทศ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(จ) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมผลงาน
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์ และบทบาทสมมุติ

(ฉ) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์

(ช) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และกัฏดาการ

(ซ) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมผลงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์ และบทบาทสมมุติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ค) คำแนะนำ

ไม่มี

(ง) คำอธิบายรายละเอียด

หน่วยสมรรถนะนี้ มีขอบเขตและบริบทที่ครอบคลุมเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- ระบุขอบเขตของระบบข้อมูลและแหล่งที่มาในการใช้งานในอุตสาหกรรม อาจรวมถึง
 - ☐ อินเทอร์เน็ต
 - ☐ การออกแบบระบบเฉพาะสำหรับองค์กร
 - ☐ ระบบสารสนเทศสำหรับการเดินทางของรัฐบาลและผู้มีอำนาจในหน่วยงานการท่องเที่ยว
 - ☐ ระบบที่ใช้ในอุตสาหกรรมรวมถึงระบบสารสนเทศที่ใช้ในระดับท้องถิ่น ระดับภูมิภาค ระดับประเทศและระหว่างประเทศ
 - ☐ การให้บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูล โดยปราศจากค่าใช้จ่ายและค่าธรรมเนียม
 - ☐ การสำรองที่นึ่งผ่านระบบคอมพิวเตอร์
- อธิบายนโยบายและขั้นตอนสำหรับการดำเนินงานของระบบข้อมูลอัตโนมัติ อาจรวมถึง
 - ☐ ระเบียบวิธีการเข้าถึงระบบ รวมทั้งระดับของการเข้าถึงระบบและระเบียบวิธีการออกจากระบบ
 - ☐ โปรแกรมและการควบคุมการเปลี่ยนแปลงข้อมูล
 - ☐ การรับรองความถูกต้องของข้อมูลสำหรับลูกค้าและผู้ใช้ข้อมูล
 - ☐ การตรวจสอบเกี่ยวกับแหล่งที่มาของข้อมูลออนไลน์
 - ☐ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมของระบบข้อมูลอัตโนมัติของประเทศที่บังคับใช้
 - ☐ การรักษาความปลอดภัยของลูกค้าและข้อมูลทางธุรกิจ รวมถึงข้อกังวลเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัว
 - ☐ การรักษาความปลอดภัยและความสมบูรณ์ของข้อมูล รวมทั้งระบบมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของอาคาร สำนักงานและสถานที่
 - ☐ ประเภทและระดับของการเข้าข้อมูล รวมถึงระบบป้องกันรหัสส่วนบุคคล
 - ☐ สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา รวมทั้งการรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สินทางปัญญา และแนวทางเกี่ยวกับการปฏิบัติ

- ☐ ความถูกต้องของรายชื่อและการจัดทำรายชื่อผ่านระบบข้อมูลอัตโนมัติ รวมทั้งสามารถระบุ ผู้บันทึกข้อมูลและผู้นำส่งข้อมูล
 - ☐ ปัญหาการจำกัดอำนาจตามกฎหมาย
 - ☐ ปัญหาการค้าระหว่างประเทศ
 - ☐ ข้อกำหนดในการเก็บข้อมูล
 - ทำรายการข้อมูลที่มีอยู่ผ่านระบบข้อมูลอัตโนมัติ เกี่ยวข้องกับ
 - ☐ ตัวเลือกแต่ละระบบและหน้าที่
 - ☐ การป้อนข้อมูลและการดึงข้อมูล
 - ☐ การจัดเก็บข้อมูลและการประมวลผล
 - ☐ การผลิตข้อมูลในรูปแบบเอกสาร
 - ☐ ระบบแฟล็กและทริกเกอร์และการปฏิบัติงาน
 - ☐ ระบบการดำเนินงานขั้นพื้นฐานของขั้นตอนการสำรองข้อมูล
 - ☐ การเชื่อมโยงกับระบบอื่นๆและข้อกำหนดในการดำเนินงาน
 - ระบุการทำงานของระบบข้อมูลอัตโนมัติ อาจเกี่ยวข้องกับ
 - ☐ การร้องขอจากผู้ร่วมงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือธุรกิจอื่นๆ
 - ☐ การร้องขอจากลูกค้ารวมถึงการตอบสนองต่อการร้องขอผ่านระบบออนไลน์
 - ☐ ความชัดเจนของสารสนเทศที่มีอยู่ในระบบ
 - ☐ คุณสมบัติของข้อมูลที่จำเป็น
 - ระบุและเลือกแหล่งข้อมูล อาจรวมถึง
 - ☐ การเดินทาง รวมทั้งการเดินทางเครื่องบิน ทางเรือรถไฟ รถประจำทางและรถยนต์
 - ☐ รวมทั้งข้อมูลทางสถิติและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ สกุลเงินและแผนที่
 - ☐ คู่มือการท่องเที่ยว เทศกาล ภาษา ประวัติศาสตร์ ความปลอดภัย ข้อมูลของรัฐบาล รูปแบบเวลาของแต่ละประเทศ วัฒนธรรมและการสื่อสาร
 - ☐ กิจกรรมการท่องเที่ยวและสถานที่ท่องเที่ยว รวมทั้งทางธรรมชาติและสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้น
 - ☐ การท่องเที่ยว การเดินทาง การเที่ยวชมวิวและทัศนศึกษา
 - ☐ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับที่พักตั้งแต่ระดับ 5 ดาว ไปจนถึงสถานที่สำหรับนักท่องเที่ยวในรูปแบบสะพานเป้
- รวมทั้งวันและเวลาทำการของการให้บริการในแต่ละฤดูกาล อัตราค่าใช้จ่ายขั้นต่ำสำหรับการให้บริการ การจองห้องพักและข้อกำหนดการเข้าพักที่บังคับใช้
- ☐ การบริการ รวมทั้งทางการแพทย์ การบริการส่วนบุคคล ความบันเทิง กีฬาและสถานที่ที่จัดจายใช้สอย
 - ☐ ข้อกำหนดในการเดินทาง รวมถึงข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับหนังสือเดินทาง การขอวีซ่า ค่าเดินทางและการเผยแพร่การให้คำปรึกษาผ่านทางสารสนเทศของบุคลากร
 - ☐ ด้านการเงินและการประกันภัยการเดินทาง
 - ☐ การจัดสรรผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว รวมทั้งที่พัก ที่นั่งสำหรับการเดินทางทุกประเภท
 - ☐ อัตราค่าใช้จ่ายและภาษี รวมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับการส่งเสริมการขาย แพคเกจ ส่วนลด อัตราค่าใช้จ่ายสำหรับฤดูกาลท่องเที่ยวและไม่ใช่ฤดูกาลท่องเที่ยว
- อัตราค่าใช้จ่ายรูปแบบพิเศษ ค่าคอมมิชชั่นและอัตราค่าใช้จ่ายในรูปแบบกลุ่ม
- ☐ เงื่อนไขและข้อกำหนดการขาย รวมทั้งรายละเอียดที่ใช้กับธุรกิจและการให้บริการกับลูกค้าและผู้ซื้อ
 - ☐ ข้อกำหนดในการจองห้องพัก รวมทั้งรายละเอียดสำคัญและระยะเวลาสำหรับการจองห้องพักล่วงหน้า
- ตรวจสอบข้อมูลเพื่อตอบสนองความต้องการที่ระบุ อาจรวมถึง
 - ☐ ตรวจสอบการให้บริการข้อมูลกับผู้ดำเนินการร้องขอ
 - ☐ เปรียบเทียบข้อมูลที่ร้องขอกับข้อมูลที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า
 - ☐ ตรวจสอบสกุลเงินที่เกี่ยวข้อง
 - ☐ ตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูลรวมทั้งการประเมินชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของข้อมูล
 - ☐ ผู้จัดการข้อมูล
 - ☐ ดำเนินการค้นหา ติดตามและการวิจัยตามความจำเป็น
 - ☐ ปฏิบัติตามข้อกำหนดของเจ้าขององค์กร
- เปิดการเข้าถึงระบบที่จำเป็น และ/หรือข้อมูล อาจรวมถึง
 - ☐ ได้รับมอบอำนาจสำหรับการลงทะเบียนหรือการเข้าถึงเว็บไซต์หรือระบบ
 - ☐ การชำระเงินหรือการสั่งซื้อบริการที่จำเป็นสำหรับการเข้าถึงระบบ
 - ☐ รายละเอียดการลงทะเบียนของเจ้าขององค์กรกับผู้ให้บริการข้อมูล
 - ☐ การส่งรหัสรวมทั้งรายละเอียดการเข้าถึงข้อมูล

- ☐ ระดับการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่เหมาะสม
- ☐ การออกบัตรหน่วยงานสำหรับพนักงานเพื่อให้สามารถเข้าถึงเว็บไซต์และแฟ้มเก็บข้อมูล รวมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับการเข้าถึงที่หลากหลายระดับที่เหมาะสม
- ☐ คู่มืออธิบายรายละเอียดเครื่องหมายเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง
- ☐ ปฏิบัติตามข้อกำหนดขององค์กร
- เลือกข้อมูลที่ต้องการ อาจเกี่ยวข้องกับ
 - ☐ พิจารณาแหล่งที่มาของข้อมูล
 - ☐ การพิจารณาและตรวจสอบแหล่งที่มาอย่างเหมาะสม
 - ☐ เลือกข้อมูลที่มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองต่อความต้องการตามข้อกำหนด
- คำนวณโหลดข้อมูล อาจรวมถึง
 - ☐ การบันทึกลงแฟ้มข้อมูล
 - ☐ การผลิตข้อมูลในรูปแบบของเอกสาร
 - ☐ การเปิดใช้งานหน้าเว็บไซต์และการเข้าถึงข้อมูลและรูปภาพ
 - ☐ ปฏิบัติตามข้อกำหนดระบบขององค์กร
- การพิมพ์ข้อมูล หมายถึง
 - ☐ การผลิตข้อมูล
- ส่งต่อข้อมูลตามความจำเป็นรวมถึง
 - ☐ การส่งไฟล์ข้อมูลไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงกับระบบ
 - ☐ การกระจายข้อมูลในรูปแบบเอกสาร รวมทั้งแจกจ่ายให้กับพนักงานในองค์กรและบุคคลภายนอก
 - ☐ ธุรกิจและลูกค้า
 - ☐ ปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบและการกระจายข้อมูลในรูปแบบเอกสาร
- บันทึกข้อมูลที่ระบุ อาจรวมถึง
 - ☐ การบันทึกไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ไปยังแฟ้มข้อมูลและกำหนดชื่อแฟ้มข้อมูล
 - ☐ การบันทึกข้อมูลในรูปแบบเอกสารและจัดเก็บในแฟ้มข้อมูล
 - ☐ การควบคุมการบันทึกข้อมูล
 - ☐ การบันทึกแหล่งที่มาของข้อมูล
- จัดการกับข้อมูลที่เข้าถึง อาจรวมถึง
 - ☐ การคำนวณเพื่อตรวจสอบตัวเลือก
 - ☐ การประมวลผลข้อมูลในการสร้างระบบ รวมทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่มีประสิทธิภาพ
 - ☐ การบูรณาการข้อมูลบันทึกในฐานข้อมูล
 - ☐ ปฏิบัติตามระบบและข้อกำหนดขององค์กร
- รายงานผลการวิจัยอาจรวมถึง
 - ☐ การจัดส่งข้อมูลด้วยวาจา รวมถึงการจัดส่งข้อมูลผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือการตีพิมพ์ผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ
 - ☐ ผู้บริหาร พันธมิตรเครือข่ายธุรกิจและลูกค้า
- ป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบข้อมูลอัตโนมัติ รวมถึง
 - ☐ การป้อนข้อมูลในเวลาที่เหมาะสม
 - ☐ ความเชื่อมั่นในความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลภายในแฟ้มข้อมูลและขอบเขตข้อมูล
 - ☐ สร้างความเชื่อมั่นในการป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบข้อมูลอัตโนมัติเสร็จสมบูรณ์ตามที่กำหนด
 - ☐ การบูรณาการข้อมูลกับข้อมูลอื่น ๆ ตามที่กำหนด
 - ☐ ปฏิบัติตามระบบและข้อกำหนดขององค์กร
- บันทึกและสำรองข้อมูล อาจรวมถึง
 - ☐ ปฏิบัติตามตารางเวลาที่เกี่ยวข้อง
 - ☐ อุปกรณ์การเก็บข้อมูล
 - ☐ การจัดเก็บข้อมูลนอกสถานที่
 - ☐ การกรอกรับันทึกข้อมูลเพื่อสนับสนุนการบันทึกข้อมูลและสำรองข้อมูล
 - ☐ ปฏิบัติตามระบบและข้อกำหนดขององค์กร

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน