



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร
สาขางานท่องเที่ยว อาชีพที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานท่องเที่ยว อาชีพที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

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

ครั้งที่ 1 โครงการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร พ.ศ. 2562 ครั้งที่ 2
โครงการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร พ.ศ. 2567

6. ครั้งที่

2/2567

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร

สาขางานท่องเที่ยว

อาชีพที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว ระดับ 5

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

อาชีพที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว อาชีพสำรองบัตรโดยสาร และอาชีพมัคคุเทศก์ทั่วไป

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
6.06.081	วางแผน สร้างระบบและกระบวนการทำงานของงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว
6.06.222	บริหารจัดการตามสัญญาข้อตกลงระหว่างพันธมิตรทางธุรกิจสำหรับการเดินทางท่องเที่ยว
6.07.235	จัดเตรียมและควบคุม งบประมาณที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางท่องเที่ยว
6.09.246	ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่ใช้บริการด้านการเดินทางท่องเที่ยวในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย
6.10.237	สนทนาภาษาอังกฤษสำหรับงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยวในระดับหัวหน้างาน
6.18.179	วางแผน และดำเนินงาน กิจกรรมการท่องเที่ยว

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานท่องเที่ยว อาชีพที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว ระดับ 5

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นบุคคลที่มีทักษะในการปฏิบัติงานที่ซับซ้อน ซึ่งครอบคลุมสมรรถนะ ระดับ 3 และ 4 ตลอดจนสามารถครอบคลุมการปฏิบัติงานด้านการวางแผน
สร้างระบบและกระบวนการทำงานของงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว บริหารจัดการตามสัญญาข้อตกลงระหว่างพันธมิตรทางธุรกิจสำหรับการเดินทางท่องเที่ยว
จัดเตรียมและควบคุมงบประมาณที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางท่องเที่ยว ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย วางแผน
และดำเนินงานกิจกรรมการท่องเที่ยว รวมถึงสามารถสนทนาภาษาอังกฤษในระดับหัวหน้างานได้

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

- 1. เป็นผู้สำเร็จการศึกษาไม่น้อยกว่าระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรืออนุปริญญา หรือเทียบเท่า ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรม หรือการบริการ หรือการท่องเที่ยว
- 2. มีประสบการณ์การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับคุณวุฒิที่ขอรับไม่น้อยกว่า 3 ปี
- 3. 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)

หัวหน้าแผนกนำเที่ยว (Supervisor Travel Advisor)

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- 6.06.081 วางแผน สร้างระบบและกระบวนการทำงานของงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว
- 6.06.222 บริหารจัดการตามสัญญาข้อตกลงระหว่างพันธมิตรทางธุรกิจสำหรับการเดินทางท่องเที่ยว
- 6.07.235 จัดเตรียมและควบคุม งบประมาณที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางท่องเที่ยว
- 6.09.246 ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่ใช้บริการด้านการเดินทางท่องเที่ยวในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย
- 6.10.237 สนทนาภาษาอังกฤษสำหรับงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยวในระดับหัวหน้างาน
- 6.18.179 วางแผน และดำเนินงาน กิจกรรมการท่องเที่ยว

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 อาชีพที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว สำหรับกลุ่มสาขาบริหารธุรกิจนำเที่ยว ให้เป็นที่ยอมรับ	6	ปฏิบัติงานในอาชีพที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยวได้อย่างมีคุณภาพ	6.06	บริหารงานทั่วไป
			6.07	บริหารการเงิน
			6.09	จัดการทรัพยากร
			6.10	สื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ
			6.18	บริการนำเที่ยว

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
6.06	บริหารงานทั่วไป	6.06.081	วางแผน สร้างระบบและกระบวนการทำงานของงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว	6.06.0	วางแผนและพัฒนาระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน
				81.01	
				6.06.081.02	สร้างระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน
		6.06.222	บริหารจัดการตามสัญญาข้อตกลงระหว่างพันธมิตรทางธุรกิจสำหรับการเดินทางท่องเที่ยว	6.06.081.03	ทบทวนระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน
				6.06.2	จัดทำสัญญาและกลยุทธ์ในการจัดการภาระผูกพัน
				22.01	
6.07	บริหารการเงิน	6.07.235	จัดเตรียมและควบคุมงบประมาณที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางท่องเที่ยว	6.06.222.02	ควบคุมดูแล รักษาประสิทธิภาพของสัญญาและภาระผูกพัน
				6.06.222.03	จัดทำสัญญาหรือภาระผูกพันให้เสร็จสิ้นและใช้กลยุทธ์การตรวจสอบ
				6.07.2	จัดเตรียมข้อมูลงบประมาณ
				35.01	
				6.07.23	จัดทำงบประมาณ
				5.02	
6.09	จัดการทรัพยากร	6.09.246	ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่ใช้บริการด้านการเดินทางท่องเที่ยวในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย	6.07.235.03	ควบคุมและทบทวนงบประมาณ
				5.03	
				6.09.2	สื่อสารกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่มีภูมิหลังที่หลากหลาย
				46.01	
				6.09.24	จัดการกับความเข้าใจผิดที่เกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม
				6.02	
6.10	สื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ	6.10.237	สนทนาภาษาอังกฤษสำหรับงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยวในระดับหัวหน้างาน	6.09.246.03	สร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้า
				6.03	
				6.09.246.04	ทำงานเป็นทีม
				6.04	
				6.10.2	ใช้ภาษาอังกฤษในการปฐมนิเทศพนักงานใหม่
				37.01	
6.18	บริการนำเที่ยว	6.18.179	วางแผน และดำเนินงาน กิจกรรมการท่องเที่ยว	6.10.237.02	จัดประชุมพนักงาน
				7.02	
				6.10.237.03	ดูแลและจูงใจทีมงาน
				7.03	
				6.18.1	วางแผนการดำเนินงานที่ให้ผลกระทบน้อยที่สุด
				79.01	
				6.18.179.02	ทดลองการดำเนินงานที่ให้ผลกระทบน้อยที่สุด
				9.02	

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
6.18	บริการนำเที่ยว	6.18.179	วางแผน และดำเนินงาน กิจกรรมการท่องเที่ยว	6.18.1	ดำเนินงานกิจกรรมที่ให้ผลกระทบน้อยที่สุด
				79.03	
				6.18.17	ประเมินการดำเนินงานที่ให้ผลกระทบน้อยที่สุด
				9.04	

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 6.06.081
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ วางแผน สร้างระบบและกระบวนการทำงานของงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว
3. ทบทวนครั้งที่ N/A
4. สร้างใหม่ ☐ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการวางแผนและสร้างระบบและกระบวนการทำงาน ซึ่งครอบคลุมถึงการวางแผนและพัฒนาระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน การสร้างระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน ตลอดจนการทบทวนระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม
4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
5122 (ISCO-88:TH) พ่อบ้าน
7412 (ISCO-88:TH) พ่อบ้านขนมปังอบ
1229 (ISCO-88:TH) อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.06.081.01 วางแผนและพัฒนาระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน	1.1 ระบุความต้องการเกี่ยวกับระบบและกระบวนการปฏิบัติงานตามความจำเป็นขององค์กร โดยการดูแลสถานที่ทำงานและปรึกษาผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างต่อเนื่อง 1.2 ระบุพื้นที่ที่พบปัญหาและดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาเท่าที่จะทำได้ อย่างทัน่วงที 1.3 พัฒนาระบบหรือแก้ไขระบบและกระบวนการในการให้คำปรึกษาที่เหมาะสม 1.4 พิจารณาถึงความจำเป็น เป้าหมายขององค์กร ชีตความสามารถและทรัพยากรในการปฏิบัติงานเมื่อทำการพัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไขระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน 1.5 ระบุกฎหมายและข้อจำกัดด้านจริยธรรมที่เกี่ยวข้อง	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.06.081.02 สร้างระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน	2.1 เตรียมข้อมูลล่วงหน้าเกี่ยวกับระบบและกระบวนการทำงานในทีม สำหรับแจ้งให้พนักงานทราบ 2.2 แนะนำระบบและกระบวนการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความยุ่งยากแก่ลูกค้าและเพื่อนร่วมงานน้อยที่สุด 2.3 จัดเตรียมการฝึกอบรมและให้การสนับสนุนผู้ร่วมงานตามความจำเป็น	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน
6.06.081.03 ทบทวนระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน	3.1 ตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบและกระบวนการตอนการปฏิบัติงาน 3.2 ขอคำแนะนำสำหรับการปรับปรุงระบบและกระบวนการทำงานจากผู้ร่วมงานในทุกระดับ 3.3 ทำการปรับเปลี่ยนระบบและกระบวนการปฏิบัติงานตามความจำเป็น	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการแก้ปัญหาเกี่ยวกับระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

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

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

หน่วยสมรรถนะนี้ มีขอบเขตและบริบทที่ครอบคลุมเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- ระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน อาจครอบคลุม
 - กระบวนการบริการลูกค้า
 - กระบวนการในบาร์หรือร้านอาหาร
 - ระบบและกระบวนการในห้องครัว รวมทั้ง ความปลอดภัยของอาหาร
 - ระบบการทำความสะอาด
 - ระบบการจัดการสำนักงาน
 - กระบวนการจอง
 - กระบวนการทำความสะอาดและบำรุงรักษา
 - กระบวนการประกันคุณภาพ
 - กระบวนการรักษาความปลอดภัย
 - ระบบและกระบวนการควบคุมสินค้าคงคลัง
 - กระบวนการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHS)
- กระบวนการในการให้คำปรึกษา อาจเกี่ยวข้องกับ
 - พนักงานคนอื่น ๆ และหัวหน้างาน
 - ลูกค้าและผู้จัดจำหน่าย
 - ผู้บริหารและตัวแทนของสหภาพ
 - อุตสาหกรรมสัมพันธ์

- ผู้เชี่ยวชาญด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHS)
- ผู้เชี่ยวชาญ พนักงานฝ่ายเทคนิค ผู้รับเหมา และพนักงานฝ่ายบำรุงรักษา
- เป้าหมายขององค์กร ครอบคลุม
- ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (KPI)
- วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
- ราคา
- ตัวชี้วัดทางตลาดและการขาย
- คุณค่าของตราผลิตภัณฑ์
- เกณฑ์และมาตรฐานคุณภาพ
- การเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน
- 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. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ6.06.222
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะบริหารจัดการตามสัญญาข้อตกลงระหว่างพันธมิตรทางธุรกิจสำหรับการเดินทางท่องเที่ยว
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการบริหารจัดการตามสัญญาข้อตกลง ซึ่งครอบคลุมถึงการจัดทำสัญญาและกลยุทธ์ในการจัดการภาระผูกพัน การควบคุมดูแล รักษาประสิทธิภาพของสัญญาและภาระผูกพันและการจัดทำสัญญาหรือภาระผูกพันให้เสร็จสิ้นและใช้กลยุทธ์การตรวจสอบ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
1229 (ISCO-88:TH) อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.06.222.01 จัดทำสัญญาและกลยุทธ์ในการจัดการภาระผูกพัน	1.1 ยืนยันข้อกำหนดในสัญญากับทุกฝ่ายสำหรับทุกสัญญาหรือภาระผูกพัน 1.2 สร้างกลยุทธ์การสื่อสารและข้อมูลที่มีประสิทธิภาพสำหรับทุกสัญญาหรือภาระผูกพัน 1.3 ยืนยันและดำเนินการเริ่มการทำงานหรือการจัดเตรียมการเปลี่ยนแปลงสำหรับทุกสัญญาหรือภาระผูกพัน 1.4 ใช้กลยุทธ์การจัดการเอกสารตลอดอายุของแต่ละในสัญญาหรือภาระผูกพัน 1.5 ตรวจสอบการประยุกต์ใช้กลยุทธ์การจัดการตามที่ระบุ 1.6 รับกลยุทธ์ในการจัดการเอกสารตามที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.06.222.02 ควบคุมดูแล รักษาประสิทธิภาพของสัญญาและภาระผูกพัน	2.1 การจัดการความสัมพันธ์กับคู่สัญญาในสอดคล้องกับนโยบายขององค์กรและวิธีการ 2.2 ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของทุกสัญญาหรือภาระผูกพัน 2.3 ปฏิบัติตามภาระหน้าที่ที่ให้แก่คู่สัญญา 2.4 ระบุและการจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นตลอดอายุของทุกสัญญาหรือภาระผูกพัน 2.5 ระบุการเปลี่ยนแปลงสัญญา 2.6 การจัดการการเปลี่ยนแปลงสัญญา 2.7 ตรวจสอบ แก้ไขข้อพิพาทหรือข้อพิพาทอ้างหรือข้อร้องเรียน 2.8 เฝ้าระวังประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสัญญาหรือภาระผูกพัน 2.9 รักษาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพการทำงานของสัญญาหรือภาระผูกพัน 2.10 รักษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสัญญาหรือภาระผูกพัน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์
6.06.222.03 จัดทำสัญญาหรือภาระผูกพันให้เสร็จสิ้นและใช้กลยุทธ์การตรวจสอบ	3.1 จัดทำสัญญาหรือภาระผูกพันให้เสร็จสิ้น 3.2 ใช้กลยุทธ์ในการจัดการกับข้อตกลงสัญญาหรือภาระผูกพัน 3.3 ทบทวนกลยุทธ์การตรวจสอบใช้ในการจัดการสัญญาหรือภาระผูกพัน 3.4 อธิบายถึงเอกสารและผลต่างระหว่างตัวชี้วัดประสิทธิภาพการทำงานที่สำคัญในสัญญาหรือภาระผูกพันและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง 3.5 ใช้ข้อมูลการแสดงความคิดเห็นผู้ให้บริการเพื่อเป็นแนวทางให้คำแนะนำสำหรับการปรับปรุงสัญญาข้อตกลงหรือภาระผูกพันในอนาคต	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- หลักการของการเจรจาต่อรองในการทำสัญญาและความสามารถในการใช้เทคนิคการเจรจาต่อรอง
- หลักการของการจัดการทางการเงิน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

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

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

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

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมงาน
- 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

- สัญญาหรือภาระผูกพันอาจจะเกี่ยวข้องกับ
- สัญญา

- บันทึกความเข้าใจหรือบันทึกข้อตกลง
- ตัวเลือกคำสั่งในสัญญา
- การเตรียมการใช้งานทั่วไปหรือการยื่นข้อเสนอ
- สัญญาระหว่างรัฐบาล
- จดหมายแสดงเจตนา
- การออกใบอนุญาต
- กลยุทธ์การสื่อสารและข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ อาจรวมถึง
- การแบ่งปันข้อมูล
- การกำหนดระยะเวลาการตอบสนองและพูดคุยอย่างสม่ำเสมอหรือการตรวจสอบความก้าวหน้า
- การแลกเปลี่ยนรายละเอียดการติดต่อ
- การระบุรายชื่อผู้ติดต่อและบันทึกข้อมูลเบื้องต้นภายในองค์กร
- การดำเนินการให้ความร่วมมือและการทำงานเพื่อความเชื่อมั่นกับบุคคลอื่น
- การจัดการระเบียบวิธีกับผู้มีส่วนที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ
- การเตรียมการติดต่อในกรณีฉุกเฉิน
- การใช้ระบบบันทึกเพื่อตรวจสอบเหตุการณ์ที่สำคัญที่ ระยะเวลาของการส่งมอบใบเสร็จรับเงินและอื่น ๆ
- กลยุทธ์ในการตรวจสอบการเคลื่อนย้ายของข้อมูลในขั้นตอนที่สำคัญของการทำสัญญา
- ยืนยันและดำเนินการเริ่มการทำงานหรือการจัดเตรียมการเปลี่ยนแปลง อาจจะเกี่ยวข้องกับ
- การระบุเงื่อนไขการชำระเงินครั้งแรก ระยะเวลาสัญญาและเงื่อนไข
- การระบุการปฏิบัติตามข้อกำหนดและการเฝ้าระยะเวลาหรือความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติในกรณีแรก
- การกำหนดรายชื่อคู่สัญญาภายในองค์กรและอื่น ๆ เพื่อความสะดวกในการเตรียมการเปลี่ยนแปลงและให้การสนับสนุน
- ทำความเข้าใจกับเอกสารให้เสร็จเรียบร้อย
- กลยุทธ์การจัดการ อาจรวมถึง
- แผนการจัดการสัญญาอย่างเป็นทางการ
- การกำหนดการปฏิบัติ
- การตรวจสอบระบบการประกันคุณภาพ
- การถ่ายโอนความรับผิดชอบทางกฎหมาย
- การประกันภัย
- หลีกเลี่ยงการได้รับการยอมรับโดยนัยของเงื่อนไขที่แตกต่างกัน
- ไม่ใช่ข้อบังคับจากภาระผูกพันตามสัญญา
- นโยบายขององค์กรและวิธีการ อาจรวมถึง
- เกณฑ์การปฏิบัติที่สำคัญ
- การอนุญาตสำหรับการนำเสนอการดำเนินการ รวมถึงการชำระเงิน การร้องเรียนการให้ข้อมูลและ
- ข้อมูลการดำเนินงาน
- การรักษาความปลอดภัย ความเป็นส่วนตัวและการรักษาความลับ
- ขอบเขตของผู้มีอำนาจ
- มีอำนาจที่จะกระทำหรือกระทำในนามของธุรกิจ
- การบอกเลิกสัญญาหรือภาระผูกพัน
- ตรวจสอบการประยุกต์ใช้กลยุทธ์การจัดการ อาจรวมถึง
- การสร้างความมั่นใจเกี่ยวกับภาระผูกพันภายใต้สัญญาทั้งหมดและอื่น ๆ
- การสร้างความมั่นใจความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดและเงื่อนไขของสัญญาและอื่น ๆ
- การประยุกต์กิจกรรมในการติดตาม
- การบันทึกกิจกรรมในการตรวจสอบ
- จัดทำสัญญาหรือภาระผูกพันให้เสร็จสิ้น อาจรวมถึง:
- การชำระเงิน
- การเข้าถึงสถานที่ให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกและข้อมูล

- เข้าร่วมการประชุมที่กำหนดไว้
- การเสนอให้ความช่วยเหลือหรือการสนับสนุนหรือบริการเสริม
- ระบุการเปลี่ยนแปลงสัญญา ที่อาจเกิดขึ้นจาก
- การเปลี่ยนแปลงจากขอบเขตสัญญา
- การเจรจาต่อรองของข้อตกลงและเงื่อนไขใหม่
- การยกเลิกของสัญญา
- การจัดการการเปลี่ยนแปลงสัญญา ควรจะรวมถึง
- ปฏิบัติตามเนื้อหาของสัญญา
- ปฏิบัติตามนโยบายและวิธีการขององค์กร
- ขอคำแนะนำทางกฎหมายที่เหมาะสม
- ทำความเข้าใจข้อตกลงและเงื่อนไขที่ไม่ชัดเจน
- ตรวจสอบ แก้ไขข้อพิพาทหรือข้อพิพาทอ้างหรือข้อร้องเรียน รวมถึง
- การประชุม
- การเจรจาต่อรอง
- การไกล่เกลี่ย
- อนุญาโตตุลาการ
- การยุติสัญญาข้อตกลง
- การพิจารณาตามกฎหมาย
- เจรจาต่อรองประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสัญญาหรือภาระผูกพัน อาจรวมถึง
- ข้อกำหนดเกี่ยวกับการจัดหาสินค้าและบริการ
- ตารางเวลาการส่งมอบ
- การเปลี่ยนแปลงราคา
- ภาระเพิ่มเติม
- ตารางการชำระเงิน
- การร้องเรียนจากบุคคลที่สาม
- รักษาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพการทำงานของสัญญาหรือภาระผูกพันอาจรวมถึง
- รวมถึงผู้มีส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งหมด
- ปฏิบัติตามระเบียบขององค์กรและมาตรฐานอุตสาหกรรม
- การยึดมั่นในการติดต่อตามที่กำหนดไว้
- การเข้าร่วมการประชุม
- การให้หลักฐานที่จะสนับสนุนการสื่อสาร
- จัดทำสัญญาหรือภาระผูกพันให้เสร็จสิ้น อาจรวมถึง
- การยกเลิกสัญญาหรือภาระผูกพัน
- ปฏิบัติตามสัญญา
- ขอคำแนะนำทางกฎหมาย
- แจ้งให้คู่สัญญาทราบการแสดงความล่าช้าอย่างเหมาะสม
- ใช้กลยุทธ์ในการจัดการกับข้อตกลงสัญญาหรือภาระผูกพัน อาจเกี่ยวข้องกับ
- การจัดการสัญญา
- ประสิทธิภาพการทำงานผู้จำหน่าย
- ขั้นตอนของการทำสัญญา
- ระดับความพึงพอใจ
- ผลการตรวจสอบ
- ข้อเสนอแนะ
- ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการทำงานที่สำคัญ อาจรวมถึง:
- ระยะเวลาและวันที่สำหรับการจัดส่ง

- การให้บริการ
- ระดับการปฏิบัติตามสัญญาที่ทำ
- ผลสัมฤทธิ์และบริการที่มีคุณภาพ
- ราคา
- ความสะดวกในการจัดการกับธุรกิจ
- ความตั้งใจของธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้นใหม่
- ความตั้งใจของธุรกิจที่จะช่วยแก้ไขปัญหาขององค์กรแต่ละบุคคล
- ใช้ข้อมูลการแสดงความคิดเห็นผู้ให้บริการเพื่อเป็นแนวทางให้คำแนะนำสำหรับการปรับปรุงสัญญา อาจรวมถึง
- ขั้นตอนการวางแผน
- จัดซื้อจัดจ้าง
- แหล่งที่มาและวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- บทบาทของเส้นทางการตรวจสอบ
- การตรวจการส่งออกข้อมูล
- การประชุมความต้องการของลูกค้า
- นวัตกรรม
- กลยุทธ์สำหรับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ผู้ในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ6.07.235
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะจัดเตรียมและควบคุม งบประมาณที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางท่องเที่ยว
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้
เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการจัดเตรียมและควบคุมงบประมาณภายใต้บริบทของธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม
ซึ่งครอบคลุมถึงการจัดเตรียมข้อมูลงบประมาณ การจัดทำงบประมาณ การควบคุมและทบทวนงบประมาณ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

- 5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม
- 4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้า
- 5122 (ISCO-88:TH) พ่อครัว
- 7412 (ISCO-88:TH) พ่อครัวขนมอบ
- 5123 (ISCO-88:TH) พนักงานเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.07.235.01 จัดเตรียมข้อมูลงบประมาณ	1.1 ระบุและอธิบายข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่เป็นสำหรับการเตรียมงบประมาณที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง 1.2 ทบทวนและวิเคราะห์ข้อมูล 1.3 ใช้ข้อมูลนำเข้าจากผู้บริหารอาวุโสหรือข้อมูลจากผู้มีส่วนได้เสียอื่น ถ้าจำเป็น 1.4 ให้โอกาสพนักงานที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผนงบประมาณ	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ข้อสอบข้อเขียน การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.07.235.02 จัดทำงบประมาณ	2.1 ร่างงบประมาณโดยอิงการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีอยู่ภายใต้นโยบายของบริษัท 2.2 ประมาณการรายรับและรายจ่าย ด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือและสัมพันธ์กัน รวมถึงรายรับและรายจ่ายในช่วงเวลาที่ผ่านมา 2.3 นำเสนอแนวทางการแนะนำอย่างชัดเจน กระชับ ในรูปแบบที่เหมาะสม 2.4 เผยแพร่ร่างงบประมาณให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ความเห็นและทำการปรับแก้ที่จำเป็น 2.5 จัดทำงบประมาณที่สมบูรณ์ภายในระยะเวลาที่กำหนด 2.6 แจ้งพนักงานเกี่ยวกับการตัดสินใจด้านงบประมาณและผลที่ได้รับในเวลาที่เหมาะสม	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์
6.07.235.03 ควบคุมและทบทวนงบประมาณ	3.1 ทบทวนงบประมาณอย่างสม่ำเสมอ เพื่อประเมินผลการดำเนินงานจริงกับผลการดำเนินการที่ประมาณการไว้ รวมถึงจัดเตรียมรายงานทางการเงินที่ถูกต้อง 3.2 รวบรวมข้อมูลภูมิทัศน์ทางการเงินอย่างรวดเร็วและถูกต้อง ใส่ในงบประมาณและรายงานที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณทุกเรื่อง 3.3 สำรวจและทำการปรับปรุงส่วนเบี่ยงเบนที่สำคัญอย่างเหมาะสม 3.4 วิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ระหว่างการทบทวนงบประมาณ และทำการปรับตาม 3.5 จัดเก็บและบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับสนับสนุนการเตรียมงบประมาณในอนาคต	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- การนำเสนองบประมาณและรายงานงบประมาณ
- ความสามารถในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปพัฒนางบประมาณและการควบคุมกระบวนการ
- เทคนิคการเจรจาต่อรองในการวางแผนงบประมาณ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้ในบทบาทของประเภทงบประมาณในธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม
- ความรู้เกี่ยวกับลักษณะของกระบวนการพัฒนางบประมาณ ภายใต้ธุรกิจและบริบทการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่แตกต่างกัน
- ความรู้ในการจัดเตรียมงบประมาณและหลักการควบคุม การปฏิบัติ และเทคนิค ซึ่งครอบคลุมถึง
 - ☐ ข้อมูลที่จำเป็นในการจัดทำงบประมาณ
 - ☐ องค์ประกอบของงบประมาณ
 - ☐ เทคนิคสำหรับการประมาณการงบประมาณ
 - ☐ องค์ประกอบของรายงานผลการดำเนินงานงบประมาณ
 - ☐ การนำเสนองบประมาณและรายงานงบประมาณ
 - ☐ ความสามารถและประโยชน์ของการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการพัฒนางบประมาณและการควบคุมกระบวนการ
 - ☐ การจัดการส่วนเบี่ยงเบนงบประมาณ รวมถึงสาเหตุทั่วไปในการเบี่ยงเบน
 - ☐ เทคนิคการเจรจาต่อรองในการวางแผนงบประมาณ

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
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

หน่วยสมรรถนะนี้ มีขอบเขตและบริบทที่ครอบคลุมเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการจัดทำงบประมาณ อาจนำมาจาก

- ☐ ข้อมูลการดำเนินงานในอดีต
- ☐ ข้อเสนอทางการเงินจากผู้มีส่วนได้เสีย
- ☐ ข้อมูลทางการเงินจากผู้จัดหา
- ☐ งานวิจัยลูกค้าหรือผู้จัดหา
- ☐ งานวิจัยคู่แข่ง
- ☐ นโยบายและขั้นตอนการจัดการ
- ☐ แนวทางในการจัดทำงบประมาณของบริษัท
- ☐ ข้อมูลในอดีตในการทำงาน
- ☐ แนวทางหรือข้อจำกัดในการระดมทุน
- ☐ ประเด็นภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนางบประมาณ
- ☐ การปรับโครงสร้างองค์กรหรือการจัดการ
- ☐ วัตถุประสงค์ของบริษัท
- ☐ กฎหมายและข้อบังคับใหม่
- ☐ สภาวะเศรษฐกิจเติบโตหรือถดถอย
- ☐ การเคลื่อนไหวทางราคาสินค้าอุปโภคบริโภคอย่างมีนัยสำคัญ
- ☐ การเปลี่ยนแปลงแนวโน้มทางการตลาด
- ☐ ขอบเขตของโครงการ
- ☐ สถานที่ (สำหรับการจัดงาน)
- ☐ ข้อกำหนดด้านทรัพยากรมนุษย์

- งบประมาณ หมายถึง งบประมาณเงินสด งบประมาณแผนก งบประมาณค่าจ้าง งบประมาณโครงการ งบประมาณจัดงาน งบประมาณฝ่ายขาย งบประมาณระดมทุน งบประมาณสำหรับธุรกิจขนาดเล็ก

- ข้อมูลนำเข้า อาจรวมข้อจำกัดในการทำงานงบประมาณ และความคาดหวังของลูกค้า

- พนักงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หัวหน้าแผนกและผู้จัดการการเงิน

- การเสนอคำแนะนำ อาจรวมข้อจำกัดในการทำงานงบประมาณ งบประมาณ และการแผนฉุกเฉิน

- การตัดสินใจด้านงบประมาณและผลที่ได้รับในเวลาที่เหมาะสม อาจหมายถึง

- ☐ การเพิ่มขึ้นหรือลดลงในการจัดสรรงบประมาณ
- ☐ การตัดสินใจในการลดต้นทุน เช่น การลดจำนวนพนักงาน การปิดแผนก เป็นต้น
- ☐ การตัดสินใจเพิ่มเติม เช่น การจ้างพนักงานเพิ่ม การเปิดแผนกใหม่ เป็นต้น

- ข้อมูลจัดทำงบประมาณ อาจหมายถึงสัญญาณที่เกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่าย หรือสัญญาณที่เกี่ยวกับรายได้

- การเปรียบเทียบอย่างมีนัยสำคัญ อาจรวมถึงการเพิ่มขึ้นของต้นทุนในอัตราที่สูง หรือผลลัพธ์ทางการเงินแตกต่างกับงบประมาณอย่างมีนัยสำคัญ

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ6.09.246
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่ใช้บริการด้านการเดินทางท่องเที่ยวในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย ซึ่งครอบคลุมถึงการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่มีภูมิหลังที่หลากหลาย การจัดการกับความเข้าใจผิดที่เกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม ตลอดจนการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้า และการทำงานเป็นทีม

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

1229 (ISCO-88:TH) อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.09.246.01 สื่อสารกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่มีภูมิหลังที่หลากหลาย	1.1 ให้เกียรติลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันและปฏิบัติต่อพวกเขาอย่างมีเกียรติ 1.2 คำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมในการสื่อสารทั้งทางวาจาและทางอื่น ๆ 1.3 พยายามเอาชนะอุปสรรคด้านภาษา 1.4 ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน หนังสืออ้างอิงหรือองค์กรภายนอกเมื่อจำเป็น	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์
6.09.246.02 จัดการกับความเข้าใจผิดที่เกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม	2.1 ระบุประเด็นที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้งหรือความเข้าใจผิดในที่ทำงาน หรือการบริการลูกค้า 2.2 ถามปัญหากับบุคคลที่เหมาะสมและขอความช่วยเหลือจากผู้นำทีมเมื่อจำเป็น 2.3 พิจารณาถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมเมื่อเกิดอุปสรรคหรือความเข้าใจผิด 2.4 พยายามแก้ไขความเข้าใจผิดเกี่ยวกับวัฒนธรรม 2.5 รายงานประเด็นและปัญหาให้กับทีมผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาที่เหมาะสม เพื่อการติดตามในขั้นต่อไป	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.09.246.03 สร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.1 ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก ตามมาตรฐานนโยบายและขั้นตอนขององค์กรภายในกรอบเวลาที่เหมาะสม 3.2 ช่วยแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานที่ทำงานและจัดการปัญหาเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดี 3.3 ใช้ข้อมูลย้อนกลับอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อระบุและดำเนินการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การบริการ กระบวนการหรือผลลัพธ์สำหรับลูกค้าภายในและภายนอก 3.4 จัดการข้อร้องเรียนอย่างสุภาพและเป็นกลางร่วมกับผู้ร้องเรียน 3.5 รักษาลักษณะการทำงานที่ช่วยเหลือซึ่งกัน 3.6 มีทัศนคติและภาษาที่ไม่เลือกปฏิบัติเมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า พนักงาน และฝ่ายบริหาร	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์
6.09.246.04 ทำงานเป็นทีม	4.1 ร้องขอหรือให้ความช่วยเหลือเพื่อให้กิจกรรมเสร็จสมบูรณ์ 4.2 ให้การสนับสนุนเพื่อนร่วมงานเพื่อให้แน่ใจในความสำเร็จของทีม 4.3 หารือและแก้ไขปัญหาผ่านกระบวนการเห็นชอบและ/หรือมติการยอมรับ 4.4 ตระหนักและรับมือกับความแตกต่างทางวัฒนธรรมของคนภายในทีม 4.5 ระบุลำดับความสำคัญและดำเนินการงานในแต่ละสายเวลาที่กำหนด 4.6 รับทราบและตอบสนองต่อความคิดเห็นและข้อมูลจากสมาชิกอื่น ๆ ในทีม	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- สามารถนำหลักของการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพมาปรับใช้
- สามารถใช้การฟัง เทคนิคการตอบสนอง และเทคนิคการสร้างกลุ่มเพื่อสร้างและคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและเพื่อร่วมงานที่มาจากพื้นฐานที่แตกต่าง
- สามารถระบุความต้องการและความสนใจของผู้อื่น
- สามารถสื่อสารกับบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับตำแหน่งและหน้าที่งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- สามารถจัดการต่อรองกับความเข้าใจผิดของความแตกต่างทางวัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสม
- สามารถแนะนำการปฏิบัติที่เหมาะสมต่อข้อร้องเรียนหรือปัญหา
- สามารถตอบสนองต่อการร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งรูปแบบการเขียนและการเผชิญหน้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- มีความรู้เกี่ยวกับทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
- มีความรู้ในการจัดการความเข้าใจผิดเกี่ยวกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม

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
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมงาน
- 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

- ความแตกต่างทางวัฒนธรรม อาจรวมถึง
- รูปแบบการสื่อสาร

- ระดับความเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- พฤติกรรมการสื่อสารภาษากาย
- จริยธรรมในที่ทำงาน
- การแต่งกาย
- ภาระทางครอบครัว
- วันหยุด
- ความต้องการพิเศษ
- วิธีการติดต่อระหว่างบุคคล
 - การเอาชนะอุปสรรคด้านภาษา อาจรวมถึง
 - ใช้ภาษากายที่ง่าย
 - ใช้คำพูดที่ง่าย
 - ใช้คำที่เป็นภาษาของผู้อื่น
 - อธิบายสินค้าและบริการอย่างง่าย
 - ใช้แผนที่หรือแผนภาพที่อธิบายแบบง่าย
 - ความช่วยเหลือ
 - ผู้ร่วมงานที่ใช้ภาษาเดียวกัน
- บริการการประสานงาน
- การบริการทางการพูด
- หัวหน้า ผู้จัดการ ลูกค้าพิเศษที่อยู่ในองค์กร
 - ประเด็นที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้ง อาจรวมถึง
 - การแข่งขันเกี่ยวกับความสนใจของกลุ่ม ครอบครัวและบุคคล
 - ประเด็นเกี่ยวกับอำนาจและการควบคุม
- การขาดการสื่อสาร
- ความแตกต่างของบุคลิก
- ความแตกต่างทางวัฒนธรรม
- ความแตกต่างทางวัฒนธรรมของกลุ่ม
- ความไม่พอใจของชุมชน
- การแข่งขันทางความต้องการ
 - ความเข้าใจผิดในที่ทำงาน อาจรวมถึง
 - การพูดเร็วและเบาเกินไป
 - การไม่มีเบาะแสที่เห็นได้
 - การสังเกตที่ไม่มีคุณภาพ
 - วิธีการสื่อสารที่ไม่มีคุณภาพ
 - ความพ่ายแพ้
- อคติ
- ทักษะการใช้ภาษาไม่เพียงพอ
- คำถามที่ไม่ชัดเจน
- ภาษากายที่ไม่เหมาะสม
- ความเข้าใจวัฒนธรรมอื่น ๆ น้อยเกินไป
 - การแก้ไขความเข้าใจผิด อาจเกี่ยวข้องกับ
 - การฝึกอบรมพนักงาน
 - ฝึกพนักงานให้มีทักษะทางวัฒนธรรม
 - การใช้ความหลากหลายของวิธีการสื่อสาร
 - ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ตั้งของอาคารสถานที่ทางวัฒนธรรมและหน่วยงานสนับสนุน
 - การพัฒนาความเข้าใจและความอดทนของความหลากหลายทางวัฒนธรรม
 - การเอาชนะอคติและข้อสมมติฐาน

- การใช้ทักษะในการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
- กระตือรือร้นหาในการแก้ไขอุปสรรค
- ลูกค้ายภายใน อาจรวมถึง
- เพื่อนร่วมงานจากแผนกอื่น
- สมาชิกในกลุ่ม
- หัวหน้างานและผู้จัดการ
- ลูกค้ายภายนอก อาจรวมถึง
- ซัพพลายเออร์
- บุคคลที่ซื้อสินค้าและบริการ
- มาตรฐาน นโยบายและและขั้นตอนขององค์กร อาจรวมถึง
- ขั้นตอนการร้องเรียน
- แบบฟอร์มรายงานตามมาตรฐานองค์กร
- คำอธิบายงาน
- หลักจริยธรรม
- ระบบคุณภาพ มาตรฐานและแนวทาง
- ข้อมูลย้อนกลับอย่างเป็นทางการ อาจรวมถึง
- การประเมินแบบ 360 องศา
- แบบสำรวจความพอใจของลูกค้า
- การประเมินของทีม
- การวิจารณ์ผลการปฏิบัติงาน
- ข้อมูลย้อนกลับอย่างไม่เป็นทางการ อาจรวมถึง
- การวิจารณ์เหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้น
- การซักถามความเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับสินค้าและบริการ
- โอกาสในการพูดคุยกับลูกค้า
- การโค้ชและการสอนงาน
- การค้นหาความคิดเห็นจากผู้อื่น
- ทักษะคิดและภาษาที่ไม่เลือกปฏิบัติ อาจรวมถึง
- ภาษาที่สัมพันธ์กับเชื้อชาติและชาติพันธุ์ที่แตกต่าง
- การไม่ด่วนสรุปเกี่ยวกับความสามารถทางกายภาพและความสามารถทางสติปัญญา
- การใช้ภาษาที่ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้พิการ
- การไม่ใช้ภาษาแบ่งแยกเพศ

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ6.10.237
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะสนทนาภาษาอังกฤษสำหรับงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยวในระดับหัวหน้างาน
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในระดับหัวหน้างาน ซึ่งครอบคลุมถึงการใช้ภาษาอังกฤษในการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ การจัดประชุมพนักงานและการดูแลและจูงใจทีมงาน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
1229 (ISCO-88:TH) อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.10.237.01 ใช้ภาษาอังกฤษในการปฐมนิเทศพนักงานใหม่	1.1 ต้อนรับพนักงานใหม่และแนะนำพนักงานใหม่ต่อบุคลากรสำคัญ 1.2 อธิบายความสัมพันธ์ของตำแหน่งงานกับตำแหน่งงานอื่นในบริษัท 1.3 กล่าวในเชิงบวกถึงโครงสร้าง จุดมุ่งหมายหลัก และทิศทางการดำเนินงานของบริษัท 1.4 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทและความรับผิดชอบของพนักงานใหม่ 1.5 แนะนำและอธิบายลักษณะเฉพาะในพื้นที่ใช้งาน 1.6 รวบรวมละเอียดของความต้องการฝึกอบรม	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์
6.10.237.02 จัดประชุมพนักงาน	2.1 แจ้งเตือนเวลาประชุมพนักงานให้พนักงานที่เกี่ยวข้องทุกคน 2.2 รวบรวมการประชุมพนักงาน 2.3 ควบคุมการประชุม 2.4 พัฒนาแผนปฏิบัติการและกำหนดเวลา	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.10.237.03 ดูแลและจูงใจทีมงาน	3.1 ให้คำแนะนำในการทำงานที่ชัดเจน และกำหนดเวลาที่สามารถปฏิบัติได้จริง 3.2 ตรวจสอบว่า พนักงานที่เกี่ยวข้องเข้าใจขั้นตอนการทำงาน 3.3 ให้ผลสะท้อนกลับเชิงสร้างสรรค์ต่อผลการปฏิบัติงาน 3.4 รับฟังความคิดเห็นของพนักงานทุกคนในแผนก เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรร่วมกัน	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการสรรหาพนักงานใหม่เข้าองค์กร
- ความสามารถในการอธิบายบทบาทของพนักงานและความรับผิดชอบและตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับ
- บุคคลอื่น ๆ ในองค์กร
- ความสามารถในการอธิบายโครงสร้างขององค์กรและเป้าหมายและลำดับความสำคัญ
- ความสามารถในการดำเนินการประชุมพนักงาน
- ความสามารถในการอธิบายขอบเขตการทำงานโดยการให้คำแนะนำที่ชัดเจน
- ความสามารถในการให้ข้อเสนอแนะที่สร้างสรรค์ให้กับพนักงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- นโยบายขององค์กรและขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่การปฐมนิเทศ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์ และบทบาทสมมติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมผลงาน
- การสัมภาษณ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมผลงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์ และบทบาทสมมติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี

ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

หน่วยสมรรถนะนี้ มีขอบเขตและบริบทที่ครอบคลุมเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- ต้อนรับพนักงานใหม่ และแนะนำพนักงานใหม่ต่อบุคลากรสำคัญ อาจรวมถึง

- ☐ ความสามารถในการทำให้พนักงานใหม่รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรผ่านการต้อนรับอย่างอบอุ่นโดยการแนะนำที่เหมาะสมกับพนักงาน
- ☐ ความสามารถในการอธิบายโครงสร้างองค์กรของบริษัทและสาขาย่อยอย่างชัดเจน
- ☐ ความสามารถในการอธิบายเป้าหมายของบริษัทและลำดับความสำคัญ
- ☐ ความสามารถในการตอบคำถามเกี่ยวกับสิทธิการลาของพนักงานและขั้นตอนการขอยุติงาน

- ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทและความรับผิดชอบของพนักงานใหม่ อาจรวมถึง

- ☐ การนำเสนออย่างมืออาชีพ
- ☐ การตรงต่อเวลา
- ☐ รายงานเกี่ยวกับอาชีพความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยหรือปัญหาอื่น ๆ ที่ระบุกฎระเบียบหรือข้อบังคับภายในท้องถิ่น
- ☐ ความรับผิดชอบ

- ร่างรายละเอียดของความต้องการฝึกอบรม อาจรวมถึง

- ☐ ด้านอาชีพความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย
- ☐ เทคโนโลยีสารสนเทศ
- ☐ ระเบียบวิธีการตอบรับโทรศัพท์
- ☐ การปฐมพยาบาลเบื้องต้น
- ☐ การบริการลูกค้า
- ☐ การขายและการตลาด
- ☐ การบำรุงรักษาอุปกรณ์
- ☐ การประกันคุณภาพ

- ให้คำแนะนำในการทำงานที่ชัดเจน และกำหนดเวลาที่สามารถปฏิบัติได้จริง เกี่ยวข้องกับ

- ☐ การระบุผู้ที่ปฏิบัติงานตามตกลงกันไว้
- ☐ วันที่เริ่มดำเนินการและวันที่ดำเนินการเสร็จสิ้น

- ให้ผลสะท้อนกลับเชิงสร้างสรรค์ต่อผลการปฏิบัติงาน อาจรวมถึง

- ☐ การให้คำชื่นชม
- ☐ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน
- ☐ ข้อเสนอแนะสำหรับทางเลือกการใช้กลยุทธ์ในการทำงานให้เสร็จสมบูรณ์
- ☐ ผลกระทบต่อโครงสร้างหากขั้นตอนบางอย่างยังไม่ได้ดำเนินการอย่างถูกต้อง

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. ชุดสาทกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ6.18.179
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะวางแผน และดำเนินงาน กิจกรรมการท่องเที่ยว
3. ทบพวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการวางแผน ทดลอง และดำเนินงานกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ให้ผลกระทบน้อยที่สุด ซึ่งเกี่ยวข้องกับการวางแผนการดำเนินงานที่ให้ผลกระทบน้อยที่สุด ทดลองการดำเนินงานที่ให้ผลกระทบน้อยที่สุด ดำเนินงานกิจกรรมที่ให้ผลกระทบน้อยที่สุด และประเมินการดำเนินงานที่ให้ผลกระทบน้อยที่สุด

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)
6.18.179.01 วางแผนการดำเนินงานที่ให้ผลกระทบน้อยที่สุด	1.1 ระบุกิจกรรมและการดำเนินงานที่จะทำ 1.2 ระบุสถานที่ที่จะจัดกิจกรรมหรือดำเนินการที่เสนอ 1.3 ศึกษาปัจจัยที่อาจจะได้รับผลกระทบจากกิจกรรมที่เสนอ 1.4 ศึกษาการปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ใช้กับกิจกรรม/การดำเนินงานที่เสนอ และสถานที่ 1.5 พัฒนาแผนงาน ซึ่งให้รายละเอียดประสบการณ์และกิจกรรมที่จะทำ	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์
6.18.179.02 ทดลองการดำเนินงานที่ให้ผลกระทบน้อยที่สุด	2.1 จัดเตรียมการทดลองการดำเนินงาน 2.2 ทดลองการดำเนินงานตามที่ได้วางแผนไว้ 2.3 ควบคุมผลกระทบของการทดลอง 2.4 ประเมินข้อมูลที่ได้จากการทดลอง 2.5 นำข้อมูลจากการทดลองมาปรับปรุงแผนงานเดิม เพื่อลดผลกระทบเชิงลบ และเพิ่มผลกระทบเชิงบวก	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.18.179.03 ดำเนินงานกิจกรรมที่ให้ผลกระทบน้อยที่สุด	3.1 ใช้แผนที่ผ่านการทบทวนแล้วร่วมกับการปฏิบัติของกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ให้ผลกระทบน้อยที่สุด 3.2 ดำเนินงานกิจกรรมโดยเน้นการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติให้ผลกระทบน้อยที่สุด 3.3 ใช้ข้อตกลงการตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์
6.18.179.04 ประเมินการดำเนินงานที่ให้ผลกระทบน้อยที่สุด	4.1 เก็บข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมตามวัตถุประสงค์ 4.2 ขอความคิดเห็นจากชุมชนท้องถิ่นและพนักงาน 4.3 ทำงานร่วมกับองค์กรท้องถิ่นในการจัดการปัญหาท้องถิ่นด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ที่เกิดจากหรือเกี่ยวข้องกับกิจกรรมหรือการดำเนินงานให้ผลกระทบน้อยที่สุด 4.4 ปรับปรุงแผนงานเดิมตามข้อมูลที่น่าเชื่อถือ	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการแสดงให้เห็นถึงการหาข้อมูลวิจัยพัฒนาและนำเสนอแผนเขียนทำงานให้มีผลกระทบน้อยที่สุด
- แสดงให้เห็นถึงความสามารถที่จะนำไปสู่การปฏิบัติแผนให้มีผลกระทบน้อยที่สุด
- แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการจัดทำแผนปรับปรุงการใช้งานการดำเนินการ
- แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความเข้าใจในนโยบายและขั้นตอนการทำงานขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติในเรื่องการวางแผนและการทดลองการดำเนินการให้เกิดผลกระทบน้อยที่สุด

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
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่องาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- เสนอการดำเนินงานที่จะทำ อาจจะเกี่ยวข้องกับ
 - ☐ การสร้างสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ☐ แนะนำทัวร์
 - ☐ แนะนำกิจกรรม
 - ☐ การสร้างค่าย
 - ☐ การมีปฏิสัมพันธ์กับสัตว์ป่า
- สถานที่ตั้ง หมายถึง
 - ☐ บริเวณใกล้เคียงทางภูมิศาสตร์
 - ☐ สถานที่ทางภูมิศาสตร์อื่น ๆ ที่อาจได้รับผลกระทบจากกิจกรรม
- ปัจจัยที่อาจจะได้รับผลกระทบจากกิจกรรมที่นำเสนอสามารถเป็นได้ทั้งบวกหรือเชิงลบ อาจ

รวมถึง

- ☐ สิ่งแวดล้อมรวมทั้งธรรมชาติและสภาพแวดล้อมที่สร้างขึ้น
- ☐ สภาพสังคม รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและการเปลี่ยนแปลงที่มีปฏิสัมพันธ์ที่มีอยู่ในสังคมชุมชนท้องถิ่น
- ☐ ระบบนิเวศที่ส่งผลกระทบต่อสัตว์และถิ่นที่อยู่ของพืชและสิ่งมีชีวิตอื่น ๆ
- ☐ ทางเศรษฐกิจ รวมทั้งการจ้างงาน การลงทุน

อัตราเงินเพื่อส่งผลกระทบต่อรายได้ในท้องถิ่นผลกระทบของความเชื่อมั่นเกี่ยวกับรายได้บางส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาในระดับภูมิภาค

- ☐ วัฒนธรรม รวมทั้งศิลปะ การเต้นรำ เพลง เรื่องเล่า เครื่องมือ อาหาร สิ่งประดิษฐ์ สัญลักษณ์ พิธีกรรมพิธีกรรม พิธีเฉลิมฉลอง วิถีบุรุษ ความเชื่อ ค่านิยม ทัศนคติ ภาษาศาสนา การศึกษา สถาบันทางสังคมและสถานที่ทางวัฒนธรรม
- การปฏิบัติตามข้อกำหนด เกี่ยวข้องกับ
 - ☐ กฎระเบียบท้องถิ่นระเบียบและตามกฎหมาย
 - ☐ กฎหมายแห่งชาติของประเทศ
 - ☐ หลักปฏิบัติ
- แผนว่ารายละเอียดประสบการณ์และกิจกรรมที่จะดำเนินการ ควรจะกล่าวถึง
 - ☐ ข้อเสนอวิธีการที่เป็นไปตามการระบุความต้องการของท้องถิ่นเพื่อลดผลกระทบเชิงลบและเพิ่มผลกระทบในเชิงบวก
 - ☐ ขอบเขตและประเภทของกิจกรรมและการดำเนินงาน
 - ☐ รายละเอียดระยะเวลา รวมทั้งเวลาในการพัฒนาวันที่เริ่มระยะเวลาของการกิจกรรมการดำเนินงาน และข้อกำหนดของชั่วโมงทุกวันของการดำเนินงาน
 - ☐ หลักฐานในการอนุมัติที่เหมาะสมสิทธิ์เจ้าหน้าที่ใบอนุญาตและลงทะเบียนจากชุมชนท้องถิ่นและหน่วยงาน
 - ☐ ข้อกำหนดพฤติกรรมสำหรับสมาชิกกลุ่มทัวร์ที่มาเยี่ยมชม
 - ☐ คำอธิบายถึงการคัดค้าน
 - ☐ ให้คำปรึกษาที่จะเกิดขึ้นกับชุมชนและบุคคลที่เกี่ยวข้อง
 - ☐ การตรวจสอบที่จะใช้ในการประเมินผลกระทบของข้อเสนอที่อยู่ในท้องถิ่น
- จัดให้มีการทดลองใช้แผน อาจรวมถึง
 - ☐ แจ้งให้ผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญและได้รับการอนุมัติและได้รับความร่วมมือ
 - ☐ การสร้างโครงสร้างพื้นฐานเพื่อสนับสนุนความคิดริเริ่ม
 - ☐ วางการตรวจสอบอุปกรณ์และระบบระบุในสถานที่
 - ☐ รายละเอียดพารามิเตอร์ของการทดลองและเกณฑ์โดยที่มันจะได้รับการประเมิน
 - ☐ ยอมรับเพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงานของการทดลองและการให้ข้อมูลที่รวบรวมในระหว่างขั้นตอนการตรวจสอบ
 - ☐ การการเปรียบเทียบกับมาตรฐานเริ่มต้น
- ตรวจสอบผลกระทบ อาจรวมถึงการใช้
 - ☐ สมุดบันทึก
 - ☐ บรรจุในรูปแบบที่เห็น
 - ☐ การสังเกตส่วนบุคคล
 - ☐ การวัดขั้นพื้นฐานรวมทั้งอุณหภูมิ สภาพอากาศ การประมาณการไหลของน้ำปริมาณ และจำนวนลูกค้าที่เข้าชม
 - ☐ การถ่ายภาพ
 - ☐ การรวบรวมหลักฐาน
 - ☐ ประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
- ประเมินข้อมูลที่ควรจะมีถึงการพิจารณาปริมาณและการวิเคราะห์ในเชิงบวกและผลกระทบด้านลบ ซึ่งอาจรวมถึง
 - ☐ สิ่งแวดล้อม - บวก:
 - o โอกาสในการอนุรักษ์และการป้องกันของอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก
 - o โอกาสในการอนุรักษ์และคุ้มครองสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ
 - o การศึกษาของผู้เข้าชมที่เกี่ยวข้องกับปัญหาสิ่งแวดล้อมในท้องถิ่น
 - o ศักยภาพในการปรับปรุงสถานที่ที่เสื่อมโทรม
 - ☐ สิ่งแวดล้อม - ลบ:
 - o ความเสียหายทางกายภาพกับอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ รวมทั้งการกัดกร่อน
 - o มลพิษ
 - o เกิดของเสีย มีการใช้พลังงานในพื้นที่ท้องถิ่น
 - o ผลกระทบต่อภาพที่ไม่พึงประสงค์
 - ☐ สังคม - บวก:
 - o การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐาน
 - o ความเข้าใจที่ดีขึ้นเกี่ยวกับปัญหาในท้องถิ่น
 - o การปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนท้องถิ่นและชุมชนอื่น ๆ

- สิ่งที่ต้องทำและเพิ่มโอกาสในการโต้ตอบกับคนอื่น ๆ
- ☐ สังคม - ลบ:
- ความคลาดเคลื่อนทางสังคม
- อาจเกิดการเพิ่มขึ้นในอาชญากรรม
- ศักยภาพในการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมแบบดั้งเดิมหยุดชะงัก
- ☐ ระบบนิเวศ - บวก:
- การเพิ่มความตระหนักในปัญหาของระบบนิเวศ
- การลงทุนในการสร้างที่อยู่อาศัยเพิ่มขึ้นเพื่อสนับสนุนการเจริญเติบโตและการเพิ่มขึ้นของสายพันธุ์พืชและสัตว์
- ☐ ระบบนิเวศ - ลบ:
- การรบกวนพืชและสัตว์
- สายพันธุ์ที่แปลกใหม่และดุร้าย
- ☐ เศรษฐกิจ - บวก:
- การเพิ่มโอกาสการจ้างงานสำหรับประชากรในท้องถิ่น
- การลงทุนที่เพิ่มขึ้น
- การเพิ่มขึ้นของรายได้ท้องถิ่น
- ☐ เศรษฐกิจ - ลบ:
- อัตราเงินเฟ้อในระดับที่ยอมรับไม่ได้
- ภาวะผูกพันที่เป็นผลมาจากการพึ่งพารายได้จากการท่องเที่ยว
- ☐ วัฒนธรรม - บวก:
- การใช้งานร่วมกันของวัฒนธรรมกับชุมชนในวงกว้าง
- ความเข้าใจที่ดีขึ้นของวัฒนธรรมในหมู่ชุมชนอื่น ๆ
- ☐ วัฒนธรรม - ลบ:
- วัฒนธรรมมีการเปลี่ยนแปลง
- ปรับเปลี่ยนแผนก่อนหน้านี้ อาจรวมถึง
- ☐ การยกเลิกการดำเนินงาน
- ☐ การแก้ไขลักษณะของแผนการ
- ☐ ขยายแผนการสำหรับด้านที่ของแผนการที่ได้รับผลที่เป็นบวก
- ☐ การอนุมัติที่จำเป็นและการอนุมัติจากผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญสำหรับแผนการปรับปรุง
- ☐ การดำเนินการตรวจสอบและประเมินผลการทดลองที่จำเป็นและเหมาะสม
- แผนการปรับปรุง ควรจะรวมถึง
- ☐ การดำเนินการแผนตามที่เสนอ
- ☐ ใช้เทคนิคผลกระทบน้อยที่สุดและวิธีการรวมทั้งการศึกษาในที่ที่เหมาะสม
- ☐ ประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญในการให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่องและความสัมพันธ์ที่ดี
- การดำเนินการในลักษณะที่ส่งเสริมให้คนอื่น ๆ ที่จะมีส่วนร่วมในผลกระทบที่น้อยที่สุด อาจรวมถึง
- ☐ ทำหน้าที่เป็นแบบอย่างที่ดี
- ☐ เรียนรู้บทเรียนร่วมกันกับคนอื่น ๆ ที่กำลังมองหาที่จะใช้การดำเนินงานผลกระทบที่น้อยที่สุด
- ☐ การส่งเสริมผลประโยชน์ที่ได้ออกมาจากการดำเนินการดำเนินงาน
- เก็บรวบรวมข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม จะรวมถึง
- ☐ การดำเนินการขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลการวางแผน
- ☐ การวิเคราะห์และประเมินข้อมูลที่เก็บรวบรวม
- ☐ การแบ่งปันข้อมูลและการวิเคราะห์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
- ☐ แสดงให้เห็นถึงความโปร่งใสในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์
- ขอความคิดเห็น อาจรวมถึง
- ☐ ข้อเสนอแนะทางวาจาและการเขียน
- ☐ การรักษารฐานข้อมูลข้อเสนอแนะ
- ☐ หาข้อเสนอแนะในเชิงรุก

- ☐ ให้คำปรึกษาการดำเนินการและการประชุมข้อเสนอแนะ
- ☐ การแบ่งปันความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
- ☐ ขอบคุณผู้ให้ข้อเสนอแนะ
- ☐ กำหนดให้พนักงานที่จะให้ข้อเสนอแนะ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน