



กรมการท่องเที่ยว (Department of Tourism)
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (Ministry of Tourism and Sports)

คู่มือการประเมินตนเองเบื้องต้น
Self-Assessment
ของหน่วยอบรม (Training Center)



สารบัญ

สาระสำคัญ	1
ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานหรือองค์กร	1
การกำหนดวิธีการทดสอบ คุณสมบัติ และวัสดุอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในการฝึกอบรมบุคลากร ด้านการท่องเที่ยว ของหน่วยอบรม	1
ตัวอย่างวิธีการทดสอบ และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมบุคลากร ด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากร ด้านการท่องเที่ยวอาเซียน 32 ตำแหน่งงาน แบ่งตามสมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะตามหน้าที่	3
1. สาขาที่พัก (Hotel Services)	3
1.1 แผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front office)	3
1.1.1 ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front office Manager)	4
1.1.2 ผู้ควบคุมงานต้อนรับส่วนหน้า (Front office Supervisor)	5
1.1.3 พนักงานต้อนรับ (Receptionist)	7
1.1.4 พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)	8
1.1.5 พนักงานดูแลสัมภาระ (Bell Boy)	9
1.2 แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)	10
1.2.1 ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeping)	11
1.2.2 ผู้จัดการส่วนซักรีดของโรงแรม (Laundry Manager)	12
1.2.3 ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก (Floor Supervisor)	13
1.2.4 พนักงานซักรีดของโรงแรม (Laundry Attendant)	14
1.2.5 พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant)	15
1.2.6 พนักงานทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ (Public Area Cleaner)	16
1.3 แผนกประกอบอาหาร (Food Production)	18
1.3.1 ผู้บริหารงานครัว (Executive Chef/ Sous Chef)	19
1.3.2 พ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef)	20
1.3.3 ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef)	23
1.3.4 หัวหน้าแผนกงานแต่ละครัว (Chef de Partie/ Pastry Chef)	25
1.3.5 ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry)	27
1.3.6 พนักงานทำขนมปังและขนมอบ (Baker)	28
1.3.7 พนักงานแลเนื้อ (Butcher)	29

หน่วยงานที่ยื่นขอเพื่อเป็นหน่วยอบรมจะต้องยื่นเอกสารการประเมินตนเองเบื้องต้น (Self-Assessment) โดยเรียงลำดับความสำคัญในการจัดทำคู่มือประเมินตนเอง ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานหรือองค์กร

- ชื่อหน่วยงาน ข้อมูลภายในหน่วยงาน ชื่อผู้แทนหน่วยงาน ชื่อผู้ประสานงานหน่วยงาน สาขา แผนก ตำแหน่งงาน และหลักสูตรที่ขอการรับรอง
- หนังสือรับรองการจดทะเบียนหน่วยงาน/องค์กร หรือหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล หรือหนังสือรับรองการจัดตั้งหน่วยงาน/องค์กร
- หนังสือแต่งตั้งคณะกรรมการ หรือผู้แทนหน่วยงาน
- โครงสร้างภาพรวมของหน่วยงาน
- โครงสร้างหน่วยงานที่มีหน้าที่ฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ACCSTP) หรือหลักสูตรการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (CATC) หรือหลักสูตรที่กรมการท่องเที่ยวประกาศกำหนด
- แผนที่ตั้งของหน่วยงานที่มีหน้าที่เป็นหน่วยอบรม
- การแสดงผลงาน กิจกรรม และรางวัลที่เกี่ยวข้องกับสาขา แผนก ตำแหน่งงาน และหลักสูตรที่ประสงค์จะขอรับรอง
- การวางแผนการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ACCSTP) หรือหลักสูตรการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (CATC) หรือหลักสูตรที่กรมการท่องเที่ยวประกาศกำหนด 3 ปี
- หนังสือแสดงความมีส่วนได้เสียของหน่วยงานที่เป็นหน่วยอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน

2. การกำหนดวิธีการประเมิน คุณสมบัติ และวัสดุอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ของหน่วยอบรม

- หน่วยอบรมจะต้องกำหนดวิธีการอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยว โดยการแสดงชุดอบรมและแบบทดสอบที่จะใช้ในการอบรมภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ หรือการอบรมอื่นใดที่กำหนดให้สอดคล้องกับการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียนตามตำแหน่งงาน หรือหลักสูตรที่กรมการท่องเที่ยวประกาศกำหนด รวมถึงกำหนดคุณสมบัติของผู้ขอรับการอบรมให้ชัดเจนสอดคล้องตามที่แสดงไว้ในคู่มือการประเมินตนเอง (Self-Assessment) ของหน่วยอบรม (Training Center)
- การกำหนดหลักสูตรอบรมต้องมีความสอดคล้องกับตำแหน่งงานตามข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน สมรรถนะตามตำแหน่งงานที่ระบุไว้ในมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) หลักสูตรอบรมตามหลักสูตรการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (Common ASEAN Tourism Curriculum: CATC) หรือหลักสูตรที่กรมการท่องเที่ยวประกาศกำหนด และระบบในการให้การรับรองทักษะ (Regional Qualifications Framework and Skills Recognition System: RQFSRS) ประกอบด้วย 52 อนุมัติ จำนวน 242 สมรรถนะ โดยสามารถดาวน์โหลดข้อมูลได้ดังนี้

1) ข้อมูลข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on TP) และมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ACCSTP) สามารถดาวน์โหลดข้อมูลได้ดังนี้

- จากเว็บไซต์

http://investasean.asean.org/files/upload/MRA_Tourism_Professionals_bw.pdf

- จาก QR Code



2) ข้อมูลหลักสูตรการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยอาเซียน (Common ASEAN Tourism Curriculum: CATC) และระบบในการให้การรับรองทักษะ (Regional Qualifications Framework and Skills Recognition System: RQFSRS) สามารถดาวน์โหลดข้อมูลได้ดังนี้

- จากเว็บไซต์

<https://www.atprs.org/atprs/keymaterials#>

- จาก QR Code



CATC และ RQFSRS



52 Qualifications

2

ตัวอย่างวิธีการทดสอบและวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะ
ขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน 32 ตำแหน่งงาน แบ่งตามสมรรถนะหลัก
(Core Competencies) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) และสมรรถนะตามหน้าที่
(Functional Competencies)

หมายเหตุ : หน่วยอบรมสามารถกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม วิธีการทดสอบและวัสดุอุปกรณ์ได้ตามความ
เหมาะสม

1. สาขาที่พัก (Hotel Services)

รายละเอียดสมรรถนะหลัก (Core Competencies)	วิธีการทดสอบ			
	3 rd Party Statement	สอบ สัมภาษณ์	สอบ ข้อเขียน	สอบ ปฏิบัติ
1. ประสานงานและบริการสัมฤทธิ์ผล			✓	
2. ทำงานในสภาพแวดล้อมที่เป็นพหุสังคม				
3. ดำเนินการตามขั้นตอนในด้านอาชีพอนามัย และความปลอดภัย			✓	
4. ปฏิบัติตามขั้นตอนในเรื่องสุขอนามัยในสถาน ประกอบการ			✓	
5. หาคำความรู้เกี่ยวกับธุรกิจการให้บริการ			✓	

1.1 แผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)

รายละเอียดสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	วิธีการทดสอบ			
	3 rd Party Statement	สอบ สัมภาษณ์	สอบ ข้อเขียน	สอบ ปฏิบัติ
1. สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ			✓	
2. ส่งเสริมผลิตภัณฑ์และบริการในธุรกิจการ ให้บริการ				
3. ปฏิบัติงานธุรการทั่วไป			✓	
4. ใช้งานอุปกรณ์เครื่องใช้และเทคโนโลยี โดยทั่วไปในการดำเนินธุรกิจ			✓	
5. เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์			✓	
6. พัฒนาและหาความรู้ใหม่ ๆ ในพื้นที่			✓	
7. จัดการและคลี่คลายสถานการณ์ความขัดแย้ง			✓	
8. สนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ ขั้นพื้นฐาน			✓	
9. ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น			✓	

1.1.1 ตำแหน่งงาน ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Manager)

รายละเอียดสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)	วิธีการทดสอบ			
	3 rd Party Statement	สอบ สัมภาษณ์	สอบ ข้อเขียน	สอบ ปฏิบัติ
1. เสริมสร้างและธำรงไว้ซึ่งความปลอดภัยและมั่นคงในที่ทำงาน			✓	✓
2. บริหารจัดการการบริการแขก/ลูกค้าอย่างมีคุณภาพ			✓	✓
3. เตรียมการและตรวจสอบงบประมาณการประกอบการ			✓	✓
4. บริหารจัดการด้านการเงินภายในวงงบประมาณ Manage financial			✓	✓
5. บริหารการจัดซื้อสินค้าคงคลังและตรวจสอบรายการสินค้า			✓	
6. บริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย			✓	✓
7. เสริมสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ			✓	✓
8. ควบคุมดูแลความสัมพันธ์และความแตกต่างในที่ทำงาน			✓	✓
9. จัดการการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ			✓	✓
10. สรรหาและคัดเลือกพนักงาน			✓	✓
11. ตรวจสอบมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงาน			✓	✓
12. จัดทำขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน			✓	✓
13. เตรียมการและจัดฝึกอบรม			✓	✓
14. จัดให้มีการฝึกอบรมกลุ่มย่อย				✓
15. ตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพของผลการฝึกอบรม			✓	✓
16. วางแผน ควบคุม และดำเนินการจัดการประชุม			✓	✓
17. รักษามาตรฐานและประวัติทางการเงิน			✓	✓
18. วางแผนและดำเนินการอพยพคนออกจากอาคารสถานที่			✓	✓
19. วางแผนและจัดระบบและขั้นตอนดำเนินการ			✓	✓
20. อ่านเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง				

คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรมตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Manager)

1. อายุไม่ต่ำกว่า 25 ปี
2. วุฒิการศึกษาขั้นต่ำ ปวส. หรือเทียบเท่า
3. มีประสบการณ์ทำงาน ในฝ่ายห้องพัก (Rooms Division Experience) อย่างน้อย 4-5 ปี

ตัวอย่างระยะเวลาการฝึกอบรม

1. เรียนภาคทฤษฎีวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
2. เรียนภาคปฏิบัติวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
3. สอบภาคทฤษฎี จำนวน 2 ชั่วโมง
4. สอบภาคปฏิบัติ จำนวน 2 ชั่วโมง

หมายเหตุ: หน่วยอบรมสามารถกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามรายละเอียดในมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) และระบบฐานข้อมูลบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (The ASEAN Tourism Professional Registration System: ATPRS)

ตัวอย่างการทดสอบ วัสดุและอุปกรณ์

ตัวอย่างการทดสอบ	วัสดุและอุปกรณ์
กรณีศึกษา การตอบจดหมายรับคำตำหนิจากลูกค้า เป็นภาษาอังกฤษ	1. Case: Guest complaint letter 2. Computer / stationery

1.1.2 ตำแหน่งงาน ผู้ควบคุมงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor)

รายละเอียดสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)	วิธีการทดสอบ			
	3 rd Party Statement	สอบ สัมภาษณ์	สอบ ข้อเขียน	สอบ ปฏิบัติ
1. การบริการด้านที่พัก			✓	✓
2. ให้การต้อนรับและดำเนินการตามขั้นตอนการจองห้องพัก			✓	✓
3. การใช้ระบบการจองผ่านคอมพิวเตอร์				✓
4. ดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับรายการบริการต่าง ๆ			✓	✓
5. รักษาการจัดเก็บเอกสารและระบบสืบค้นข้อมูล			✓	✓
6. ดำเนินธุรกรรมสำหรับการซื้อสินค้าและบริการ				✓
7. รักษาข้อมูลทางการเงินของลูกค้า			✓	✓
8. เตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน			✓	✓

รายละเอียดสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)	วิธีการทดสอบ			
	3 rd Party Statement	สอบ สัมภาษณ์	สอบ ข้อเขียน	สอบ ปฏิบัติ
9. จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยและมั่นคงในที่ทำงาน			✓	✓
10. จัดการบริการลูกค้า/แขกอย่างมีคุณภาพ			✓	✓
11. รับและเก็บรักษาสินค้าที่รับเข้ามาอย่างถูกต้องตามระเบียบ			✓	✓
12. ควบคุมดูแลความสัมพันธ์และความแตกต่างในที่ทำงาน			✓	✓
13. จัดตารางการทำงานพนักงาน Roster staff			✓	
14. ดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงานที่ทำประจำ			✓	
15. ฝึกสอนพนักงานอื่นให้เกิดทักษะในการทำงาน Coach others in job skills			✓	✓
16. จัดมาตรการรักษาความปลอดภัยแก่ลูกค้าบุคคลสำคัญ			✓	✓
17. ดูแลจัดการผู้มีอาการจากการดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์			✓	✓
18. ตรวจสอบการปฏิบัติงาน/บัญชีธุรกรรมภาคกลางคืน			✓	
19. รักษามาตรฐานและข้อมูลด้านการเงิน			✓	✓

คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรมตำแหน่ง ผู้ควบคุมงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor)

1. อายุไม่ต่ำกว่า 20 ปี
2. วุฒิการศึกษาขั้นต่ำ ปวช. หรือเทียบเท่า
3. มีประสบการณ์ทำงาน ในแผนกต้อนรับ (Front Office Experience) อย่างน้อย 2 ปี

ตัวอย่างระยะเวลาการฝึกอบรม

1. เรียนภาคทฤษฎีวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
2. เรียนภาคปฏิบัติวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
3. สอบภาคทฤษฎี จำนวน 2 ชั่วโมง
4. สอบภาคปฏิบัติ จำนวน 2 ชั่วโมง

หมายเหตุ: หน่วยอบรมสามารถกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามรายละเอียดในมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) และระบบฐานข้อมูลบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (The ASEAN Tourism Professional Registration System: ATPRS)

ตัวอย่างการทดสอบ วัสดุและอุปกรณ์

ตัวอย่างการทดสอบ	วัสดุและอุปกรณ์
1. รับเปลี่ยนข้อมูลการจองห้องพัก (20 นาที) 2. กรณีศึกษาการจัดตารางการทำงาน (40 นาที) - ตรวจสอบความเหมาะสมของการจัดพนักงานให้เหมาะสมกับการเข้าพัก - ระบุวิธีการจัดการเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการปรับเปลี่ยนตารางการทำงาน	1. Density Chart (Room availability) Room Type (and/or Floor Plan) 1. Room Tariff 2. Reservation/Amendment Form 3. Confirmation data Case: มีการเพิ่มขึ้นของอัตราการเข้าพัก ในขณะที่มีพนักงานต่างศาสนาร้องขอวันหยุดล่วงหน้าตามกิจกรรมสำคัญทางศาสนาของตน - Weekly roster - Forecast report. - Stationary

1.1.3 ตำแหน่งงาน พนักงานต้อนรับ (Receptionist)

รายละเอียดสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)	วิธีการทดสอบ			
	3 rd Party Statement	สอบสัมภาษณ์	สอบข้อเขียน	สอบปฏิบัติ
1. ให้บริการด้านที่พัก			✓	✓
2. การต้อนรับและดำเนินการตามขั้นตอนการจองห้องพัก			✓	✓
3. ดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับรายการบริการต่าง ๆ			✓	✓
4. รักษาและจัดเก็บเอกสารและระบบสืบค้นข้อมูล			✓	✓
5. ดำเนินธุรกรรมสำหรับการซื้อสินค้าและบริการ			✓	✓
6. จัดเก็บรักษาข้อมูลทางการเงินของลูกค้า (Maintain guests' financial records)			✓	✓
7. เตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน			✓	✓

คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรมตำแหน่ง พนักงานต้อนรับ (Receptionist)

1. อายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี
2. วุฒิการศึกษาขั้นต่ำ ปวช. หรือเทียบเท่า
3. มีประสบการณ์ทำงาน ในสายอาชีพ อย่างน้อย 1 ปี

ตัวอย่างระยะเวลาการฝึกอบรม

1. เรียนภาคทฤษฎีวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
2. เรียนภาคปฏิบัติวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
3. สอบภาคทฤษฎี จำนวน 2 ชั่วโมง
4. สอบภาคปฏิบัติ จำนวน 2 ชั่วโมง

หมายเหตุ: หน่วยอบรมสามารถกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามรายละเอียดในมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) และระบบฐานข้อมูลบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (The ASEAN Tourism Professional Registration System: ATPRS)

ตัวอย่างการทดสอบ วัสดุและอุปกรณ์

ตัวอย่างการทดสอบ	วัสดุและอุปกรณ์
1. รับจองห้องพัก (30 นาที) 2. การลงทะเบียนเข้าพัก (30 นาที)	1. Density Chart (Room availability) 2. Room Type (and/or Floor Plan) 3. Room Tariff 4. Reservation Form 5. Arrival List 6. Passport 7. Registration Card 8. Luggage Tag (option) 9. Credit Card 10. Key Card 11. Key Tag/Folder 12. Telephone 13. Stationary

1.1.4 ตำแหน่งงาน พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)

รายละเอียดสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)	วิธีการทดสอบ			
	3 rd Party Statement	สอบ สัมภาษณ์	สอบ ข้อเขียน	สอบ ปฏิบัติ
1. ปฏิบัติงานโดยใช้ระบบโทรศัพท์ศูนย์กลาง			✓	✓
2. รับและโอนโทรศัพท์สายเข้า			✓	✓
3. อำนวยความสะดวกโทรศัพท์สายออก			✓	✓
4. การให้บริการข้อมูลภายในโรงแรม			✓	✓
5. การให้บริการข้อมูล การติดต่อโทรศัพท์ ระหว่างประเทศ			✓	✓

คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรมตำแหน่ง พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)

1. อายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี
2. วุฒิการศึกษาขั้นต่ำ ปวช. หรือเทียบเท่า
3. มีประสบการณ์ทำงาน ในสายอาชีพ อย่างน้อย 1 ปี

ตัวอย่างระยะเวลาการฝึกอบรม

1. เรียนภาคทฤษฎีวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
2. เรียนภาคปฏิบัติวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
3. สอบภาคทฤษฎี จำนวน 2 ชั่วโมง
4. สอบภาคปฏิบัติ จำนวน 2 ชั่วโมง

หมายเหตุ: หน่วยอบรมสามารถกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามรายละเอียดในมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) และระบบฐานข้อมูลบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (The ASEAN Tourism Professional Registration System: ATPRS)

ตัวอย่างการทดสอบ วัสดุและอุปกรณ์

ตัวอย่างการทดสอบ	วัสดุและอุปกรณ์
1. การรับและโอนสายโทรศัพท์ 2. บทบาทสมมุติ นำเสนอข้อมูลทางวาจาที่ถูกต้องและครอบคลุมในการตอบคำถามอย่างน้อย 4 ข้อที่เกี่ยวข้องกับบริการ ผลิตภัณฑ์ และ/หรือสิ่งอำนวยความสะดวกภายในองค์กร	1. คอมพิวเตอร์, โปรแกรมการใช้งาน เช่น Microsoft Office 2. เครื่องโทรศัพท์ ที่มีระบบโอนสายและพักสาย 3. การสื่อสารทางอีเมลล์ 4. ระบบอินเทอร์เน็ต 5. แผ่นฝากข้อความโทรศัพท์ 6. แผนภูมิอัตราค่าโทรศัพท์ 7. เอกสารข้อมูลผลิตภัณฑ์ ของโรงแรม 8. เครื่องเขียน

1.1.5 ตำแหน่งงาน พนักงานดูแลสัมภาระ (Bell Boy)

รายละเอียดสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)	วิธีการทดสอบ			
	3 rd Party Statement	สอบ สัมภาษณ์	สอบ ข้อเขียน	สอบ ปฏิบัติ
1. จัดบริการขนสัมภาระ			✓	✓
2. บริการให้ความช่วยเหลือในเรื่องทรัพย์สินสูญหาย			✓	✓
3. ดูแลรักษาและจัดเก็บทรัพย์สินมีค่า			✓	✓

คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรมตำแหน่ง พนักงานดูแลสัมภาระ (Bell Boy)

1. อายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี
2. วุฒิการศึกษาขั้นต่ำ ปวช. หรือเทียบเท่า
3. มีประสบการณ์ทำงาน ในสายอาชีพ อย่างน้อย 1 ปี

ตัวอย่างระยะเวลาการฝึกอบรม

1. เรียนภาคทฤษฎีวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
2. เรียนภาคปฏิบัติวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
3. สอบภาคทฤษฎี จำนวน 2 ชั่วโมง
4. สอบภาคปฏิบัติ จำนวน 2 ชั่วโมง

หมายเหตุ: หน่วยอบรมสามารถกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามรายละเอียดในมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) และระบบฐานข้อมูลบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (The ASEAN Tourism Professional Registration System: ATPRS)

ตัวอย่างการทดสอบ วัสดุและอุปกรณ์

ตัวอย่างการทดสอบ	วัสดุและอุปกรณ์
1. รับฝากกระเป๋า (ติด tag)	1. ป้ายห้อยกระเป๋า (luggage tag)
2. การจัดวางกระเป๋านชั้นวางสัมภาระ (rack)	2. ชั้นวางสัมภาระ (luggage rack)
3. การลงบันทึกและอ่าน logbook	3. กระเป๋าเดินทางขนาดและแบบต่าง ๆ
	4. สมุดบันทึก (bell captain logbook)
	5. เครื่องเขียน (Stationery)

1.2 แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

รายละเอียดสมรรถนะทั่วไป (Functional Competencies)	วิธีการทดสอบ			
	3 rd Party Statement	สัมภาษณ์	ข้อเขียน	ปฏิบัติ
1. สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ			✓	✓
2. ปฏิบัติงานธุรการทั่วไป			✓	✓
3. ใช้งานอุปกรณ์เครื่องใช้และเทคโนโลยีโดยทั่วไปในการดำเนินงานธุรกิจ			✓	✓
4. ส่งเสริมผลิตภัณฑ์และบริการในธุรกิจการให้บริการ			✓	✓
5. จัดการและคลี่คลายสถานการณ์ขัดแย้ง			✓	✓
6. สนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการขั้นพื้นฐาน			✓	✓

1.2.1 ตำแหน่งงาน ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper)

รายละเอียดสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)	วิธีการทดสอบ			
	3 rd Party Statement	สัมภาษณ์	ข้อเขียน	ปฏิบัติ
1. บริหารจัดการทรัพย์สินทางกายภาพและ สาธารณูปโภคพื้นฐาน			✓	✓
2. เริ่มต้นการสนทนาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับ ลูกค้า			✓	✓
3. เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์			✓	✓
4. เตรียมและตรวจสอบงบประมาณการประกอบการ			✓	
5. บริหารจัดการด้านการเงินภายในวงงบประมาณ			✓	✓
6. บริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย			✓	✓
7. จัดการการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ			✓	✓
8. สรรหาและคัดเลือกพนักงาน			✓	✓
9. ตรวจสอบมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงาน			✓	✓
10. จัดทำขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน			✓	✓
11. เตรียมการและจัดฝึกอบรม			✓	✓
12. ติดตามและประเมินประสิทธิภาพของการ ฝึกอบรม			✓	✓
13. อ่านเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง			✓	

คุณสมบัติผู้เข้ารับการศึกษาฝึกอบรมตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper)

1. อายุระหว่าง 30-45 ปี
2. วุฒิการศึกษา ปวส. หรือเทียบเท่า ขึ้นไป
3. มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 5 ปี ขึ้นไป

ตัวอย่างระยะเวลาการฝึกอบรม

1. เรียนภาคทฤษฎีวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
2. เรียนภาคปฏิบัติวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
3. สอบภาคทฤษฎี จำนวน 2 ชั่วโมง
4. สอบภาคปฏิบัติ จำนวน 2 ชั่วโมง

หมายเหตุ: หน่วยอบรมสามารถกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามรายละเอียดในมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) และระบบฐานข้อมูลบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (The ASEAN Tourism Professional Registration System: ATPRS)

ตัวอย่างการทดสอบ วัสดุและอุปกรณ์

ตัวอย่างการทดสอบ	วัสดุและอุปกรณ์
1. กรณีศึกษา: วางแผนการจัดการแก้ปัญหาผ้าชำรุดที่ไม่ได้เตรียมงบประมาณไว้ <ul style="list-style-type: none"> - คำนวณปริมาณผ้าสูงสุดที่กำหนดไว้ (Par) - เลือกใช้หัวข้องบประมาณ - แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าภายในงบประมาณที่จำกัด - วางแผนสำหรับปีถัดไป 2. กรณีศึกษา: การตอบจดหมายรับคำตำหนิจากลูกค้าเป็นภาษาอังกฤษ	1. Case: แก้ปัญหาผ้าชำรุด 50% ของจำนวนห้องพักแต่ไม่ได้เตรียมงบประมาณไว้ <ul style="list-style-type: none"> - annual budget - yearly forecast - linen price - เครื่องเขียนและเครื่องคิดเลข 2. Case: Guest complaint letter คอมพิวเตอร์ / เครื่องเขียน

1.2.2 ตำแหน่งงาน ผู้จัดการส่วนซักรีดของโรงแรม (Laundry Manager)

รายละเอียดสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)	วิธีการทดสอบ			
	3 rd Party Statement	สัมภาษณ์	ข้อเขียน	ปฏิบัติ
1. เสริมสร้างและดำรงไว้ซึ่งความปลอดภัยและมั่นคงในที่ทำงาน			✓	✓
2. จัดการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ			✓	✓
3. เตรียมและตรวจสอบงบประมาณการประกอบการ			✓	
4. บริหารการจัดซื้อสินค้าคงคลังและตรวจสอบรายการสินค้า			✓	✓
5. ดูแลควบคุมและสั่งซื้อสินค้าคงคลังใหม่			✓	✓
6. รับและเก็บรักษาสินค้าที่รับเข้ามาอย่างถูกต้องตามระเบียบ			✓	✓
7. บริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย			✓	✓
8. ควบคุมดูแลความสัมพันธ์และความแตกต่างในที่ทำงาน			✓	✓
9. จัดการการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ			✓	✓
10. สรรหาและคัดเลือกพนักงาน			✓	✓
11. จัดตารางการทำงานพนักงาน				
12. ดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงานที่ทำประจำ			✓	
13. ตรวจสอบมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงาน			✓	✓
14. จัดทำขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน			✓	✓
15. เตรียมการและจัดฝึกอบรม			✓	✓
16. ฝึกสอนพนักงานอื่นให้เกิดทักษะในการทำงาน			✓	✓
17. ดำเนินการการฝึกอบรมกลุ่มย่อย			✓	✓

รายละเอียดสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)	วิธีการทดสอบ			
	3 rd Party Statement	สัมภาษณ์	ข้อเขียน	ปฏิบัติ
18. ติดตามและประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรม			✓	✓
19. เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์				✓
20. วางแผน ควบคุม และดำเนินการจัดการประชุม			✓	✓
21. อ่านเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง			✓	
22. ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น			✓	✓

คุณสมบัติผู้เข้ารับการอบรมตำแหน่ง ผู้จัดการส่วนซักรีดของโรงแรม (Laundry Manager)

1. อายุระหว่าง 30-45 ปี
2. วุฒิมัธยมศึกษา ปวส. หรือเทียบเท่า ขึ้นไป
3. มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 5 ปี ขึ้นไป

ตัวอย่างระยะเวลาการฝึกอบรม

1. เรียนภาคทฤษฎีวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
2. เรียนภาคปฏิบัติวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
3. สอบภาคทฤษฎี จำนวน 2 ชั่วโมง
4. สอบภาคปฏิบัติ จำนวน 2 ชั่วโมง

หมายเหตุ: หน่วยอบรมสามารถกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามรายละเอียดในมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) และระบบฐานข้อมูลบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (The ASEAN Tourism Professional Registration System: ATPRS)

ตัวอย่างการทดสอบ วัสดุและอุปกรณ์

ตัวอย่างการทดสอบ	วัสดุและอุปกรณ์
1. กรณีศึกษาการจัดตารางการทำงาน <ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบความเหมาะสมของการจัดพนักงานให้เหมาะสมกับการเข้าพัก - ระบุวิธีการจัดการเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการปรับเปลี่ยนตารางการทำงาน 2. กรณีศึกษา: การตอบจดหมายรับคำตำหนิจากลูกค้าเป็นภาษาอังกฤษ	1. Case: มีการเพิ่มขึ้นของอัตราการเข้าพัก ในขณะที่มีพนักงานต่างศาสนาร้องขอวันหยุดล่วงหน้าตามกิจกรรมสำคัญทางศาสนาของตน <ul style="list-style-type: none"> - Weekly roster - Forecast report 2. Case: Guest complaint letter คอมพิวเตอร์ / เครื่องเขียน

1.2.3 ตำแหน่งงาน ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก (Floor Supervisor)

รายละเอียดสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)	วิธีการทดสอบ			
	3 rd Party Statement	สัมภาษณ์	ข้อเขียน	ปฏิบัติ
1. เสริมสร้างและดำรงไว้ซึ่งความปลอดภัยและมั่นคงในที่ทำงาน			✓	✓
2. จัดการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ			✓	✓
3. บริหารการจัดซื้อสินค้าคงคลังและตรวจสอบรายการสินค้า (Manage Stock purchases and inventory)			✓	✓
4. รับและเก็บรักษาสินค้าที่รับเข้ามาอย่างถูกต้องตามระเบียบ			✓	✓
5. ควบคุมดูแลความสัมพันธ์และความแตกต่างในที่ทำงาน			✓	✓
6. ดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงานที่ทำประจำ			✓	
7. จัดตารางการทำงานพนักงาน			✓	
8. ตรวจสอบมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงาน			✓	✓
9. จัดทำขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน			✓	✓
10. ฝึกสอนพนักงานอื่นให้เกิดทักษะในการทำงาน			✓	✓
11. วางแผน ควบคุม และดำเนินการจัดการประชุม			✓	✓
12. ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น			✓	✓

คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรมตำแหน่ง ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก (Floor Supervisor)

1. อายุระหว่าง 25-30 ปี
2. วุฒิมัธยมศึกษา ม.6 ปวช. หรือเทียบเท่า ขึ้นไป
3. มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 2 ปี ขึ้นไป

ตัวอย่างระยะเวลาการฝึกอบรม

1. เรียนภาคทฤษฎีวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
2. เรียนภาคปฏิบัติวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 1 สัปดาห์
3. สอบภาคทฤษฎี จำนวน 2 ชั่วโมง
4. สอบภาคปฏิบัติ จำนวน 2 ชั่วโมง

หมายเหตุ: หน่วยอบรมสามารถกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามรายละเอียดในมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) และระบบฐานข้อมูลบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (The ASEAN Tourism Professional Registration System: ATPRS)

ตัวอย่างการทดสอบ วัสดุและอุปกรณ์

ตัวอย่างการทดสอบ	วัสดุและอุปกรณ์
1. กรณีศึกษาการจัดตารางการทำงาน - ตรวจสอบความเหมาะสมของการจัดพนักงานให้เหมาะสมกับการเข้าพัก - ระบุวิธีการจัดการเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการปรับเปลี่ยนตารางการทำงาน	1. Case: มีการเพิ่มขึ้นของอัตราการเข้าพัก ในขณะที่มีพนักงานต่างศาสนาร้องขอวันหยุดล่วงหน้าตามกิจกรรมสำคัญทางศาสนาของตน - Weekly roster - Forecast report

1.2.4 ตำแหน่งงาน พนักงานซักรีดของโรงแรม (Laundry Attendant)

รายละเอียดสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)	วิธีการทดสอบ		
	สัมภาษณ์	ข้อเขียน	ปฏิบัติ
1. สามารถใช้และรักษาเครื่องอุตสาหกรรมซักรีด		✓	✓
2. การทำความสะอาดพื้นที่ทำงานและรักษาอุปกรณ์		✓	✓
3. การซักรีดเสื้อผ้าของลูกค้า		✓	✓
4. บริการให้ความช่วยเหลือในเรื่องของสูญหาย		✓	✓

คุณสมบัติผู้เข้ารับการศึกษาฝึกอบรมตำแหน่ง พนักงานซักรีดของโรงแรม (Laundry Attendant)

1. อายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์
2. วุฒิการศึกษา ม.6 ปวช. หรือเทียบเท่า ขึ้นไป
3. มีประสบการณ์การทำงานในสายอาชีพที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 1 ปี ขึ้นไป

ตัวอย่างระยะเวลาการศึกษาฝึกอบรม

1. เรียนภาคทฤษฎีวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
2. เรียนภาคปฏิบัติวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
3. สอบภาคทฤษฎี จำนวน 2 ชั่วโมง
4. สลกภาคปฏิบัติ จำนวน 2 ชั่วโมง

หมายเหตุ: หน่วยอบรมสามารถกำหนดระยะเวลาการศึกษาฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามรายละเอียดในมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) และระบบฐานข้อมูลบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (The ASEAN Tourism Professional Registration System: ATPRS)

ตัวอย่างงานที่ควรฝึกอบรม 3 รายการ ดังนี้

1. บทบาทสมมุติในขั้นตอนการรับและตรวจสอบเสื้อผ้าแขก
2. การบอกคุณสมบัติของผ้าก่อนการคัดแยกผ้าซัก (ผ้าแขก) อย่างน้อย 5 ชิ้น
3. การลงบันทึกรายการเสื้อผ้าตาม Check list อย่างน้อย 5 ชิ้น

ตัวอย่างการทดสอบ วัสดุและอุปกรณ์

ตัวอย่างการทดสอบ	วัสดุและอุปกรณ์
1. บทบาทสมมุติในขั้นตอนการรับและตรวจสอบเสื้อผ้าแขก 2. การบอกคุณสมบัติของผ้าก่อนการคัดแยกผ้าซัก (ผ้าแขก) อย่างน้อย 5 ชิ้น 3. การลงบันทึกรายการเสื้อผ้าตาม Check list อย่างน้อย 5 ชิ้น	1. Laundry check list 2. Laundry bag 3. ตัวอย่างเสื้อผ้าแขกที่มีความหลากหลายอย่างน้อย 5 ชิ้น

1.2.5 ตำแหน่งงาน พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant)

รายละเอียดสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)	วิธีการทดสอบ		
	สัมภาษณ์	ข้อเขียน	ปฏิบัติ
1. ให้บริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า		✓	✓
2. การทำความสะอาดและจัดห้องพักเตรียมต้อนรับแขก		✓	✓
3. การบริการให้ความช่วยเหลือในเรื่องของสูญหาย		✓	✓
4. การพัฒนาและศึกษาความรู้ใหม่ ๆ ในพื้นที่		✓	✓

คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรมตำแหน่ง พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant)

1. อายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์
2. วุฒิการศึกษา ม.6 ปวช. หรือเทียบเท่า ขึ้นไป
3. มีประสบการณ์การทำงานในสายอาชีพที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 1 ปี ขึ้นไป

ตัวอย่างระยะเวลาการฝึกอบรม

1. เรียนภาคทฤษฎีวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
2. เรียนภาคปฏิบัติวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
3. สอบภาคทฤษฎี จำนวน 2 ชั่วโมง
4. สอบภาคปฏิบัติ จำนวน 2 ชั่วโมง

หมายเหตุ: หน่วยอบรมสามารถกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามรายละเอียดในมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) และระบบฐานข้อมูลบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (The ASEAN Tourism Professional Registration System: ATPRS)

ตัวอย่างงานที่ควรฝึกอบรม 2 รายการ ดังนี้

1. ปูเตียงด้วยผ้าวม (Duvet)
2. การล้างห้องน้ำ

ตัวอย่างการทดสอบ วัสดุและอุปกรณ์

ตัวอย่างการทดสอบ	วัสดุและอุปกรณ์
1. ปูเตียงด้วยผ้าขนวม (Duvet) 2. การล้างห้องน้ำ	1. อุปกรณ์สำหรับการจัดเตรียม ได้แก่ ที่นอน ผ้าปูเตียง ปลอกหมอน ชุดผ้าขนวม (Duvet) 2. น้ำยาล้างห้องน้ำ น้ำยาเช็ดกระจก น้ำยาล้างจาน ถู่มือ สก็อตไบร์ท แปรงขัดห้องน้ำ ผ้าเช็ดถูพื้น

1.2.6 ตำแหน่งงาน พนักงานทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ (Public Area Cleaner)

รายละเอียดสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)	วิธีการทดสอบ		
	สัมภาษณ์	ข้อเขียน	ปฏิบัติ
1. การให้บริการแก่ลูกค้า		✓	✓
2. ทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป เครื่องอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่างๆ		✓	✓
3. บริการให้ความช่วยเหลือในเรื่องทรัพย์สินสูญหาย		✓	✓
4. ทำความสะอาดและรักษาอุปกรณ์และพื้นที่ในการทำงาน		✓	✓

คุณสมบัติผู้เข้ารับการศึกษาฝึกอบรมตำแหน่ง พนักงานทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ

1. อายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์
2. วุฒิการศึกษา ม.6, ปวช. หรือเทียบเท่า ขึ้นไป
3. มีประสบการณ์การทำงานในสายอาชีพที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 1 ปี ขึ้นไป

ตัวอย่างระยะเวลาการฝึกอบรม

1. เรียนภาคทฤษฎีวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
2. เรียนภาคปฏิบัติวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
3. สอบภาคทฤษฎี จำนวน 2 ชั่วโมง
4. สอบภาคปฏิบัติ จำนวน 2 ชั่วโมง

หมายเหตุ: หน่วยอบรมสามารถกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามรายละเอียดในมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) และระบบฐานข้อมูลบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (The ASEAN Tourism Professional Registration System: ATPRS)

ตัวอย่างงานที่ควรฝึกอบรม 3 รายการ ดังนี้

1. การดันฝุ่น
2. การขัดพื้น
3. การเช็ดกระจก

ตัวอย่างการทดสอบ วัสดุและอุปกรณ์

ตัวอย่างการทดสอบ	วัสดุและอุปกรณ์
การดันฝุ่น	1. ไม้ดันฝุ่น
การขัดพื้น	2. น้ำยาขัดฝุ่น
	3. พื้นที่ทั่วไปทดลอง
การเช็ดกระจก	4. เครื่องขัดพื้น
	5. ถังน้ำ
	6. ไม้ม็อบพื้น
	7. ไม้ปาดพื้น
	8. ผ้าม็อบน้ำ
	9. ป้ายเตือน
	10. รองเท้าบูท
	11. พื้นที่หินทั่วไปทดลอง
	12. พื้นที่กระจก
	13. ชุดไม้กักรีดกระจก
14. น้ำยาเช็ดกระจก	
	15. ผ้าขี้ริ้ว
	16. ถุงมือ

1.3 แผนกประกอบอาหาร (Food Production)

รายละเอียดสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	วิธีการทดสอบ		
	ข้อเขียน	สัมภาษณ์	ปฏิบัติ
1. สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์	✓		
2. ปฏิบัติงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป	✓		
3. ส่งเสริมผลิตภัณฑ์และการบริการในธุรกิจการให้บริการ	✓		
4. ทำความสะอาดและรักษาเครื่องใช้ในครัว	✓		
5. เตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ	✓		
6. ใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้นได้	✓		
7. ใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร	✓		
8. จัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	✓		
9. นำเสนอ จัดแสดงสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	✓		
10. รับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	✓		
11. รับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว	✓		
12. รับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาให้ลูกค้า	✓		
13. อ่านและตีความวิธีใช้ ข้อเสนอแนะแผนผังต่าง ๆ	✓		
14. สนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการขั้นพื้นฐาน	✓		
15. ปฏิบัติการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	✓		

1.3.1 ตำแหน่งงาน ผู้บริหารงานครัว (Executive Chef/ Sous Chef)

รายละเอียดสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)	วิธีการทดสอบ		
	ข้อเขียน	สัมภาษณ์	ปฏิบัติ
1. เสริมสร้างและดำรงไว้ซึ่งความปลอดภัยและมั่นคงในที่ทำงาน	✓		
2. ดูแลให้มีการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ	✓		
3. เตรียมการและตรวจสอบงบประมาณการดำเนินงาน	✓		
4. จัดการด้านการเงินภายในวงงบประมาณ	✓		
5. จัดการด้านการซื้อสินค้าคงคลังและตรวจรายการสินค้า	✓		
6. จัดดำเนินการธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย	✓		
7. ดูแลและควบคุมความสัมพันธ์และความแตกต่างในที่ทำงาน	✓		
8. บริหารจัดการในการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ			✓
9. สรรหาและคัดเลือกพนักงาน			✓
10. จัดตารางการทำงานพนักงาน			✓
11. ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน			✓
12. เตรียมและดำเนินการฝึกอบรม	✓		
13. ดำเนินการฝึกอบรมกลุ่มย่อย	✓		
14. ดูแลประเมินความสำเร็จของการฝึกอบรม	✓		
15. สามารถใช้หลักและระเบียบการปฏิบัติการบริการและควบคุมกิจการอาหาร			✓
16. พัฒนายุทธศาสตร์ด้านการตลาดและประสานงานกรมส่งเสริมการขาย			✓
17. จัดทำอาหารเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการด้านโภชนาการและวัฒนธรรม			✓
18. ออกแบบเมนูอาหารเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของตลาด			✓
19. พัฒนาและควบคุมแนวทางการปฏิบัติงาน			✓
20. การจัดการและรักษาการควบคุมคุณภาพในการผลิตอาหาร			✓
21. จัดการและดูแลการจัดงานพิเศษต่าง ๆ			✓
22. ดูแลตรวจตรารายรับและรายจ่าย			✓
23. ดูแลตรวจตราและรักษาระบบคอมพิวเตอร์สำหรับธุรกิจ			✓
24. จัดดำเนินการด้านการบริการอาหาร			✓
25. เลือกระบบการบริการอาหาร			✓
26. วางแผนและจัดการกิจการอาหารตามเมนู			✓
27. ให้การสนับสนุนด้านวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงาน			✓
28. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง	✓		
29. ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นที่ซับซ้อนได้	✓		

คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรมตำแหน่ง ผู้บริหารงานครัว (Executive Chef/ Sous Chef)

1. อายุไม่ต่ำกว่า 25 ปีบริบูรณ์
2. มีวุฒิการศึกษา ไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี
3. มีประสบการณ์ทำงานในสายอาชีพที่เกี่ยวข้องกับอาหารตะวันตก อย่างน้อย 5 ปีขึ้นไป

ตัวอย่างระยะเวลาการฝึกอบรม

1. เรียนภาคทฤษฎีวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
2. เรียนภาคปฏิบัติวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
3. สอบภาคทฤษฎี จำนวน 2 ชั่วโมง
4. สอบภาคปฏิบัติ จำนวน 2 ชั่วโมง
5. ฝึกปฏิบัติการจัดทำแฟ้มสะสมผลงาน (Portfolio) ประกอบด้วย

ประวัติส่วนบุคคล การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับบริหารจัดการงานครัว หนังสือรับรองการทำงาน รางวัลและผลงานที่เคยได้รับ ภาพถ่ายอาหาร การจัดการจัดการห้องอาหาร

หมายเหตุ: หน่วยอบรมสามารถกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามรายละเอียดในมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) และระบบฐานข้อมูลบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (The ASEAN Tourism Professional Registration System: ATPRS)

1.3.2 ตำแหน่งงาน พ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef)

รายละเอียดสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)	วิธีการทดสอบ		
	ข้อเขียน	สัมภาษณ์	ปฏิบัติ
1. เสริมสร้างและจ้ำรงไว้ซึ่งความปลอดภัยและมั่นคงในที่ทำงาน	✓		
2. จัดให้มีและรักษาการควบคุมคุณภาพในการผลิตอาหาร	✓		
3. จัดเตรียมซूप			✓
4. ดูแลการปฏิบัติงานประจำในที่ทำงาน	✓		
5. รักษาวิธีการเก็บรักษาอาหารปรุงแล้วอย่างปลอดภัย	✓		
6. วางแผน เตรียมการ และจัดแสดงการบริการอาหารบุฟเฟ่ต์	✓		
7. จัดเตรียมอาหารเรียกน้ำย่อยและสลัด			✓
8. จัดเตรียมเนื้อแล่เป็นชิ้นในขนาดที่กำหนด			✓
9. จัดเตรียมและทำอาหารประเภทไก่และเนื้อ			✓
10. จัดเตรียมผัก ไข่ และอาหารประเภทแป้ง			✓
11. จัดเตรียมแซนด์วิชประเภทต่าง ๆ			✓
12. จัดเตรียมและทำอาหารทะเล			✓
13. จัดเตรียมขนมหวานประเภทช็อกโกแลตและขนมอื่น ๆ			✓
14. จัดเตรียมของหวานทั้งร้อนและเย็น			✓
15. ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะการทำงาน	✓		

คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรมตำแหน่ง พ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef)

1. อายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์
2. มีวุฒิการศึกษา ไม่ต่ำกว่าระดับ ม.6 หรือ ปวช.
3. มีประสบการณ์ทำงานในสายอาชีพที่เกี่ยวข้องกับอาหารตะวันตก อย่างน้อย 3 ปีขึ้นไป

ตัวอย่างระยะเวลาการฝึกอบรม

1. เรียนภาคปฏิบัติวันละ 4 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
รายการอาหารที่ควรฝึกอบรมเป็นอาหารตะวันตก อย่างละ 1 รายการ ดังนี้
 - ซุป • แซนวิช • สลัด
 - อาหารจานหลัก (ทุกองค์ประกอบ)
 - ขนมหวาน (ร้อน) • ขนมหวาน (เย็น)
2. เรียนภาคทฤษฎีวันละ 2 ชั่วโมง จำนวน 1 สัปดาห์
3. สอบภาคทฤษฎี จำนวน 2 ชั่วโมง
4. สอบภาคปฏิบัติ จำนวน 4 ชั่วโมง

หมายเหตุ: หน่วยอบรมสามารถกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามรายละเอียดในมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) และระบบฐานข้อมูลบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (The ASEAN Tourism Professional Registration System: ATPRS)

ตัวอย่างการทดสอบและอุปกรณ์

ตัวอย่างการทดสอบ	วัสดุและอุปกรณ์
อาหารประเภท: ซุป	
Thicken Soup 1. Mushroom Cream soup 2. Shrimp Bisque soup 3. Carrot Puree soup	1. อุปกรณ์สำหรับการจัดเตรียม ได้แก่ เขียง มีดเชฟ (Chef's knife) มีดเล็ก ที่ปอกเปลือกผักผลไม้ อย่างผสม ถังขยะ เครื่องชั่ง ตวง วัด 2. อุปกรณ์สำหรับการประกอบอาหาร เช่น หม้อ-สต็อก หม้อซอส กระทะ เครื่องปั่นละเอียด อย่างผสม ถังขยะ เครื่องชั่ง ตวง วัด กระจบวย กระจบออน เต้าอบ อุปกรณ์อุ่นร้อน ซ้อนชิม 3. อุปกรณ์สำหรับนำเสนออาหาร ได้แก่ ถ้วยเสิร์ฟ ซุป จานรองถ้วยซุป
Clear soup 1. Consommé' soup 2. Onion soup 3. Vegetable soup	
อาหารประเภท: แซนวิช	
1. Club Sandwich 2. Hamburger 3. Open sandwich 4. Wraps 5. Bagels	1. อุปกรณ์สำหรับการจัดเตรียม ได้แก่ เขียง มีดเชฟ (Chef's knife) มีดเล็ก ที่ปอกเปลือกผักผลไม้ อย่างผสม ถังขยะ เครื่องชั่ง ตวง วัด อย่างสลัดน้ำผัก 2. อุปกรณ์สำหรับการประกอบอาหาร เช่น หม้อซอส กระทะ เครื่องปั่น อย่างผสม ถังขยะ เครื่องชั่ง

ตัวอย่างการทดสอบ	วัสดุและอุปกรณ์
6. Canapes 8 Pcs.	ตวง วัด กระบวย กระชอน เตอบ อุปกรณ์อุ่นร้อน ช้อนชิม ทัพพี ตะกร้อ มีดหั่นขนมปัง 3. อุปกรณ์สำหรับนำเสนออาหาร ได้แก่ จาน
อาหารประเภท: สลัด	
1. Caesar Salad 2. Chef' s Salad 3. Tuna Salad (Niçoise)	1. อุปกรณ์สำหรับการจัดเตรียม เช่น เขียง มีดเชฟ (Chef's knife) มีดเล็ก ที่ ปอกเปลือกผักผลไม้ อ่างผสม ถังขยะ เครื่องชั่ง ตวง วัด อ่างสลัดน้ำผัก 2. อุปกรณ์สำหรับการประกอบอาหาร ได้แก่ หม้อ ซอส กระทะ เครื่องปั่น อ่างผสม ถังขยะ เครื่องชั่ง ตวง วัด กระบวย กระชอน เตอบ อุปกรณ์อุ่นร้อน ช้อนชิม ทัพพี ตะกร้อ มีดหั่นขนมปัง 3. อุปกรณ์สำหรับนำเสนออาหาร ได้แก่ จานเสิร์ฟ สลัด
อาหารประเภท: สเต็ก	
มื้อจังก์ประกอบ ดังนี้ 1. เนื้อสัตว์ 2. แป้ง 3. ซอส 4. ผัก	1. อุปกรณ์สำหรับการจัดเตรียม เช่น เขียง มีดเชฟ (Chef's knife) มีดเล็ก ที่ ปอกเปลือกผักผลไม้ อ่างผสม ถังขยะ เครื่องชั่ง ตวง วัด อ่างสลัดน้ำผัก 2. อุปกรณ์สำหรับการประกอบอาหาร เช่น หม้อ-สต็อก หม้อซอส กระทะ เครื่องปั่น อ่างผสม ถังขยะ เครื่องชั่ง ตวง วัด กระบวย กระชอน เตอบ อุปกรณ์อุ่นร้อน ช้อนชิม ทัพพี ตะกร้อ มีดหั่นขนมปัง 3. อุปกรณ์สำหรับนำเสนออาหาร ได้แก่ จานเสิร์ฟ อาหารจานหลัก ถ้วยเสิร์ฟซอส
อาหารประเภท: ขนมหวานร้อน	
เช่น ชูเฟล พุดดิ้ง พาย คัสตาร์ด เครป	เตอบ ถาด ชั้นวาง อ่างผสม เครื่องผสมอาหาร เครื่องชั่ง แม่พิมพ์ ตู้อุ่น ตู้อุ่น ตู้อุ่น เครื่องทำไอศกรีม เครื่องปั่น หม้อซอส กระทะเทฟลอน กระทะ ทัพพี กระบวย ตะกร้อ ช้อนตวง เขี่ยอกตวง ถ้วยตวง ช้อนชิม อุปกรณ์สำหรับเสิร์ฟ มีดเชฟ มีดเล็ก เขียง
อาหารประเภท: ขนมหวานเย็น	
เช่น ทาร์ต ชูเฟล บาวาเลียนครีม มูส ฟรุ๊ตสลัด แพนนาคอตตา	เตอบ ถาด ชั้นวาง อ่างผสม เครื่องผสมอาหาร เครื่องชั่ง แม่พิมพ์ ตู้อุ่น ตู้อุ่น ตู้อุ่น เครื่องทำไอศกรีม เครื่องปั่น หม้อซอส กระทะเทฟลอน กระทะ ทัพพี กระบวย ตะกร้อ ช้อนตวง เขี่ยอกตวง ถ้วยตวง ช้อนชิม อุปกรณ์สำหรับเสิร์ฟ มีดเชฟ มีดเล็ก เขียง

1.3.3 ตำแหน่งงาน ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef)

รายละเอียดสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)	วิธีการทดสอบ		
	ข้อเขียน	สัมภาษณ์	ปฏิบัติ
1. ดูแลตรวจตราการปฏิบัติงานในที่ทำงาน	✓		
2. จำแนกและเตรียมเนื้อสัตว์ต่าง ๆ	✓		
3. รักษาวิธีการเก็บรักษาอาหารปรุงแล้วอย่างปลอดภัย	✓		
4. จัดเตรียมซूप			✓
5. จัดเตรียมผัก ไข่ และ อาหารประเภทแป้ง			✓
6. จัดเตรียมแซนวิชประเภทต่าง ๆ			✓
7. จัดเตรียมเนื้อแล่เป็นชิ้นในขนาดที่กำหนด			✓
8. จัดเตรียมและทำอาหารประเภทไก่และเนื้อ			✓
9. จัดเตรียมและทำอาหารทะเล			✓
10. จัดเตรียมของหวานทั้งร้อนและเย็น			✓

คุณสมบัติผู้เข้ารับการศึกษาฝึกอบรมตำแหน่ง ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef)

1. อายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์
2. มีวุฒิการศึกษา ไม่ต่ำกว่าระดับ ม.6 หรือ ปวช.
3. มีประสบการณ์ทำงานในสายอาชีพที่เกี่ยวข้องกับอาหารตะวันตก อย่างน้อย 1 ปีขึ้นไป หรือผ่านการฝึกอบรมอาหารตะวันตกไม่น้อยกว่า 90 ชั่วโมง

ตัวอย่างระยะเวลาการฝึกอบรม

1. เรียนภาคทฤษฎี วันละ 2 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
2. เรียนภาคปฏิบัติ วันละ 4 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
รายการอาหารที่ควรฝึกอบรมเป็นอาหารตะวันตก อย่างละ 1 รายการ ดังนี้
 - ซุป
 - แซนวิช
 - อาหารจานหลัก (ทุกองค์ประกอบ)
 - ขนมหวาน (ร้อนหรือเย็น)
3. สอบภาคทฤษฎี จำนวน 2 ชั่วโมง
4. สอบภาคปฏิบัติ จำนวน 4 ชั่วโมง

หมายเหตุ: หน่วยอบรมสามารถกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามรายละเอียดในมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) และระบบฐานข้อมูลบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (The ASEAN Tourism Professional Registration System: ATPRS)

ตัวอย่างการทดสอบและอุปกรณ์

ตัวอย่างการทดสอบ	วัสดุและอุปกรณ์
อาหารประเภท: ซุป	
<p>Thicken Soup</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mushroom Cream soup 2. Shrimp Bisque soup 3. Carrot Puree soup <p>Clear soup</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Consommé' soup 2. Onion soup 3. Vegetable soup 	<ol style="list-style-type: none"> 1. อุปกรณ์สำหรับการจัดเตรียม ได้แก่ เขียง มีดเชฟ (Chef's knife) มีดเล็ก ที่ปอกเปลือกผักผลไม้ อ่างผสม ถังขยะ เครื่องชั่ง ตวง วัด 2. อุปกรณ์สำหรับการประกอบอาหาร เช่น หม้อสต็อก หม้อซอส กระทะ เครื่องปั่นละเอียด อ่างผสม ถังขยะ เครื่องชั่ง ตวง วัด กระบวย กระจอน เตอบ อุปกรณ์อุ่นร้อน ซ้อนชิม 3. อุปกรณ์สำหรับนำเสนออาหาร ได้แก่ ถ้วยเสิร์ฟ จาน รองถ้วยซุป
อาหารประเภท: แซนวิช	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Club Sandwich 2. Hamburger 3. Open sandwich 4. Wraps 5. Bagels 6. Canapes 8 Pcs. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. อุปกรณ์สำหรับการจัดเตรียม ได้แก่ เขียง มีดเชฟ (Chef's knife) มีดเล็ก ที่ปอกเปลือกผักผลไม้ อ่างผสม ถังขยะ เครื่องชั่ง ตวง วัด อ่างสลัดน้ำผัก 2. อุปกรณ์สำหรับการประกอบอาหาร เช่น หม้อซอส กระทะ เครื่องปั่น อ่างผสม ถังขยะ เครื่องชั่ง ตวง วัด กระบวย กระจอน เตอบ อุปกรณ์อุ่นร้อน ซ้อนชิม ทัพพี ตะกร้อ มีดหั่นขนมปัง 3. อุปกรณ์สำหรับนำเสนออาหาร ได้แก่ จาน
อาหารประเภท: สเต็ก	
<p>มีองค์ประกอบ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เนื้อสัตว์ 2. แป้ง 3. ซอส 4. ผัก 	<ol style="list-style-type: none"> 1. อุปกรณ์สำหรับการจัดเตรียม เช่น เขียง มีดเชฟ (Chef's knife) มีดเล็ก ที่ปอกเปลือกผักผลไม้ อ่างผสม ถังขยะ เครื่องชั่ง ตวง วัด อ่างสลัดน้ำผัก 2. อุปกรณ์สำหรับการประกอบอาหาร เช่น หม้อสต็อก หม้อซอส กระทะ เครื่องปั่น อ่างผสม ถังขยะ เครื่องชั่ง ตวง วัด กระบวย กระจอน เตอบ อุปกรณ์อุ่นร้อน ซ้อนชิม ทัพพี ตะกร้อ มีดหั่นขนมปัง 3. อุปกรณ์สำหรับนำเสนออาหาร ได้แก่ จานเสิร์ฟอาหาร จานหลัก ถ้วยเสิร์ฟซอส
อาหารประเภท: ขนมหวานร้อน	
<p>เช่น ชูเฟล พุดดิ้ง พาย คัสตาร์ด เครป</p>	<p>เตอบ ถาด ชั้นวาง อ่างผสม เครื่องผสมอาหาร เครื่องชั่ง แม่พิมพ์ ตู้เย็น ตู้แช่แข็ง เครื่องทำไอศกรีม เครื่องปั่น หม้อซอส กระทะเทพลอน กระทะ ทัพพี กระบวย ตะกร้อ ซ้อนตวง เขี่ยอกตวง ถ้วยตวงซ้อนชิม อุปกรณ์สำหรับเสิร์ฟ มีดเชฟ มีดเล็ก เขียง</p>

ตัวอย่างการทดสอบ	วัสดุและอุปกรณ์
อาหารประเภท: ขนมหวานเย็น	
เช่น ทาร์ท ชูเฟล บาวาเลียนครีม มูส ฟรุ้ตสลัด แพนนาคอตตา	เตาอบ ถาด ชั้นวาง อ่างผสม เครื่องผสมอาหาร เครื่องชั่ง แม่พิมพ์ ตู้เย็น ตู้แช่แข็ง เครื่องทำไอศกรีม เครื่องปั่น หม้อ ซอส กระทะเทฟลอน กระทะ ทัพพี กระจวย ตะกร้อ ช้อนตวง เขี่ยกตวง ถ้วยตวง ช้อนชิม อุปกรณ์สำหรับ เสิร์ฟ มีดเชฟ มีดเล็ก เขียง

1.3.4 ตำแหน่งงาน หัวหน้าแผนกงานแต่ละครัว (Chef de Partie/ Pastry Chef)

รายละเอียดสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)	วิธีการทดสอบ		
	ข้อเขียน	สัมภาษณ์	ปฏิบัติ
1. เสริมสร้างและบำรุงไว้ซึ่งสภาพการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน	✓		
2. ดูแลให้มีการบริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ	✓		
3. จัดเตรียมและดูแลงบประมาณด้านการปฏิบัติงาน	✓		
4. จัดดำเนินงานทางการเงินภายในวงงบประมาณ	✓		
5. ตรวจสอบ ควบคุมและจัดการซื้อสินค้าคงคลังและตรวจสอบ รายการสินค้า	✓		
6. ดูแลควบคุม และสั่งซื้อวัตถุดิบและสิ่งจำเป็นในการประกอบ อาหาร	✓		
7. รับ เก็บสินค้าและวัตถุดิบสำหรับประกอบอาหารในที่ปลอดภัย	✓		
8. จัดตารางการทำงานพนักงาน	✓		
9. ดูแลปฏิบัติงานประจำในที่ทำงาน	✓		
10. ดูแลมาตรฐานการทำงานของพนักงาน	✓		
11. ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน	✓		
12. สอนทักษะการทำงานแก่เจ้าหน้าที่	✓		
13. เตรียมการและจัดวางขนมชิ้นเล็กขนาดพอคำ (petits fours)			✓
14. เตรียมการและจัดวาง น้ำตาลปั้นสำหรับตกแต่ง			✓
15. เตรียมการและจัดวาง ขนมเค้กอัลมอนต์			✓
16. เตรียมการและจัดวางผลิตภัณฑ์ช็อกโกแลต			✓
17. เตรียมการและจัดวางอาหารหวาน			✓
18. เตรียมการและจัดวางขนมหวาน ขนมเค้กหน้าครีม (torten) และเค้ก			✓
19. จัดเตรียม ทำเค้กและขนมปัง			✓
20. จัดเตรียมและผลิตสินค้าที่ทำจากยีสต์			✓
21. จัดเตรียมผลิตภัณฑ์ขนมปังอบ			✓

คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรมตำแหน่งหัวหน้าแผนกงานแต่ละครัว (Chef de Partie/ Pastry Chef)

1. อายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์
2. มีวุฒิการศึกษา ไม่ต่ำกว่าระดับ ม.6 หรือ ปวช.
3. มีประสบการณ์ทำงานในสายอาชีพที่เกี่ยวข้องกับด้านเบเกอรี่และเพสตรีอย่างน้อย 1 ปีขึ้นไป หรือผ่านการฝึกอบรมอาหารตะวันตกไม่น้อยกว่า 90 ชั่วโมง

ตัวอย่างระยะเวลาการฝึกอบรม

1. เรียนภาคทฤษฎีวันละ 2 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
2. เรียนภาคปฏิบัติวันละ 4 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน โดยมีรายการอาหารที่ควรจัดอบรมด้านเบเกอรี่และเพสตรี ดังนี้
 - Centerpiece ความสูงไม่เกิน 30 เซนติเมตร ไม่จำกัดความกว้าง
 - Cake ขนาด 2 ปอนด์ จำนวน 1 ชิ้น
 - Petit fours น้ำหนักไม่เกิน 15 กรัม/ชิ้น จำนวน 5 ชิ้น
 - Pastry ขนาดไม่เกิน 10 เซนติเมตร 5 ชิ้น
 - Bread ขนาดไม่เกิน 50 กรัม/ชิ้น จำนวน 10 ชิ้น
3. สอบภาคทฤษฎี จำนวน 2 ชั่วโมง
4. สอบภาคปฏิบัติ จำนวน 4 ชั่วโมง

หมายเหตุ: หน่วยอบรมสามารถกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามรายละเอียดในมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) และระบบฐานข้อมูลบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (The ASEAN Tourism Professional Registration System: ATPRS)

ตัวอย่างการทดสอบและอุปกรณ์

ตัวอย่างการทดสอบ	วัสดุและอุปกรณ์
<ul style="list-style-type: none"> • Centerpiece • Cake • Petit fours • Pastry • Bread <p>ตัวอย่าง Theme</p> <ul style="list-style-type: none"> • Halloween • Happy Birthday • X'mas • Easter • Valentine 	<ol style="list-style-type: none"> 1. เครื่องมือขนาดใหญ่ เช่น เครื่องตีผสม (Mixers) เครื่องรีดแป้งโดว์ (Sheeter) ตู้อบ (Ovens) ตู้แช่เย็นจัด (Blast Chiller or Freezer) 2. อุปกรณ์ครัวสำหรับเพสตรี <ul style="list-style-type: none"> - พิมพ์ขนมปังต่างๆ - ถาดอบ กระดาษรองอบ - อุปกรณ์ ชั่ง ตวง วัดต่างๆ - อุปกรณ์สำหรับงานครัวเพสตรี เช่น มีด ที่ร่อนแป้ง ที่ขูดผิวสแครปเปอร์ (Scrapers) สปาตุลล่า (Spatula) หัวบีบครีม และถุงบีบครีม เป็นต้น - อุปกรณ์สำหรับงานช็อกโกแลต เช่น สปาตุลล่า (Chocolate Spatula) เทอร์โมมิเตอร์ และพิมพ์สำหรับขึ้นรูปช็อกโกแลต (Chocolate Moulds) - อุปกรณ์สำหรับผสม เช่น ชามผสม พายไม้ พายยางซิลิโคน หม้อ ตะกร้อมือ (Whips) ไม้รีดแป้ง (Rolling pins) เป็นต้น

1.3.5 ตำแหน่งงาน ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry)

รายละเอียดสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)	วิธีการทดสอบ		
	ข้อเขียน	สัมภาษณ์	ปฏิบัติ
1. เตรียมการและจัดวางขนมชิ้นเล็กขนาดพอค้า (petits fours)	✓		✓
2. เตรียมการและจัดวาง น้ำตาลปั้นสำหรับตกแต่ง	✓		✓
3. เตรียมการและจัดวาง ขนมเค้กอัลมอนต์	✓		✓
4. เตรียมการและจัดวางผลิตภัณฑ์ช็อกโกแลต	✓		✓
5. เตรียมการและจัดวางอาหารหวาน	✓		✓
6. เตรียมการและจัดวางขนมหวาน ขนมเค้กหน้าครีม (torten) และเค้ก	✓		✓
7. เตรียมการทำเค้กและขนมปัง	✓		✓

คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรมตำแหน่ง ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry)

1. อายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์
2. มีวุฒิการศึกษา ไม่ต่ำกว่าระดับ ม.6 หรือ ปวช.
3. มีประสบการณ์ทำงานในสายอาชีพที่เกี่ยวข้องด้านเบเกอรี่และเพสตรี อย่างน้อย 1 ปีขึ้นไป หรือผ่านการฝึกอบรมด้านเบเกอรี่และเพสตรี ไม่น้อยกว่า 90 ชั่วโมง

ตัวอย่างระยะเวลาการฝึกอบรม

1. เรียนภาคทฤษฎีวันละ 2 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
2. เรียนภาคปฏิบัติวันละ 4 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน โดยรายการอาหารที่ควรฝึกอบรมด้านเบเกอรี่และเพสตรี มีดังนี้
 - Gateaux Opera
 - Fraisier Cake
 - Ispahan Entremet
 - Charlotte Royal
 - Bombe Alaska

โดยต้องเลือกตกแต่ง (Decorations) จาก Chocolate, Sugar หรือ Marzipan
3. สอบภาคทฤษฎี จำนวน 2 ชั่วโมง
4. สอบภาคปฏิบัติ จำนวน 4 ชั่วโมง

หมายเหตุ: หน่วยอบรมสามารถกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามรายละเอียดในมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) และระบบฐานข้อมูลบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (The ASEAN Tourism Professional Registration System: ATPRS)

ตัวอย่างการทดสอบและอุปกรณ์

ตัวอย่างการทดสอบ	วัสดุและอุปกรณ์
เลือก 1 รายการจาก <ul style="list-style-type: none"> • Gateaux Opera • Fraisier Cake • Ispahan Entremet • Charlotte Royal • Bombe Alaska และ ต้องเลือกตกแต่ง (Decorations) จาก Chocolate, Sugar หรือ Marzipan	1. เครื่องมือขนาดใหญ่ เช่น เครื่องตีผสม (Mixers) เครื่องรีดแป้งโดว์ (Sheeter) ตู้อบ (Ovens) 2. อุปกรณ์ครัวสำหรับเพสตรี <ul style="list-style-type: none"> - พิมพ์ขนมปังต่างๆ - ถาดอบ กระดาษรองอบ - อุปกรณ์ ชั่ง ตวง วัดต่างๆ - อุปกรณ์สำหรับงานครัวเพสตรี เช่น มีด ที่ร่อนแป้ง ที่ขูดผิวสแครปเปอร์ (Scrapers) สปาตุลล่า (Spatula) หัวบีบครีม และถุงบีบครีม เป็นต้น - อุปกรณ์สำหรับงานช็อกโกแลต เช่น สปาตุลล่า (Chocolate Spatula), เทอร์โมมิเตอร์ และพิมพ์สำหรับขึ้นรูปช็อกโกแลต (Chocolate Moulds) - อุปกรณ์สำหรับผสม เช่น ชามผสม พายไม้ พายยางซิลิโคน หม้อ ตะกร้อมือ (Whips) ไม้รีดแป้ง (Rolling pins) เป็นต้น

1.3.6 ตำแหน่งงาน พนักงานทำขนมปังและขนมอบ (Baker)

รายละเอียดสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)	วิธีการทดสอบ		
	ข้อเขียน	สัมภาษณ์	ปฏิบัติ
1. จัดเตรียมและผลิตผลิตภัณฑ์ที่ทำจากยีสต์	✓		✓
2. จัดเตรียมผลิตภัณฑ์เบเกอรี่	✓		✓

คุณสมบัติผู้เข้ารับการศึกษาฝึกอบรมตำแหน่ง พนักงานทำขนมปังและขนมอบ (Baker)

1. อายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์
2. มีวุฒิการศึกษา ไม่ต่ำกว่าระดับ ม.6 หรือ ปวช.

มีประสบการณ์ทำงานในสายอาชีพที่เกี่ยวข้องกับด้านเบเกอรี่และเพสตรี อย่างน้อย 1 ปีขึ้นไป หรือผ่านการฝึกอบรมด้านเบเกอรี่และเพสตรี ไม่น้อยกว่า 45 ชั่วโมง

ตัวอย่างระยะเวลาการฝึกอบรม

1. เรียนภาคทฤษฎีวันละ 2 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
2. เรียนภาคปฏิบัติวันละ 4 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน โดยรายการที่ควรฝึกอบรมเป็นด้านเบเกอรี่และเพสตรี ดังนี้
 - ประเภท Dough จำนวน 10 ชิ้น
 - ประเภท Pastry Products จำนวน 10 ชิ้น
3. สอบภาคทฤษฎี จำนวน 2 ชั่วโมง
4. สอบภาคปฏิบัติ จำนวน 4 ชั่วโมง

หมายเหตุ: หน่วยอบรมสามารถกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามรายละเอียดในมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) และระบบฐานข้อมูลบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (The ASEAN Tourism Professional Registration System: ATPRS)

ตัวอย่างการทดสอบและอุปกรณ์

ตัวอย่างการทดสอบ	วัสดุและอุปกรณ์
เลือก Dough 1 รายการจาก <ul style="list-style-type: none"> • Sweet Bread • Dinner rolls and Rye Bread • Brioche and Sweet Rolls • Olive Bread and Bagels และ เลือก Pastry 1 รายการ <ul style="list-style-type: none"> • Muffin and Biscuits • Brownie and Butter Cake • Scones and Biscotti • Doughnuts 	1. เครื่องมือขนาดใหญ่ เครื่องตีผสมแป้งโดว์ (Dough) เครื่องรีดแป้งโดว์ (Dough Sheeter) ตู้อบขนมปัง (Ovens) ตู้หมักขนมปัง (Proofer) 2. อุปกรณ์ครัวสำหรับงานขนมปัง พิมพ์ขนมปังต่างๆ ถาดอบ กระจาดรองอบ อุปกรณ์ ชั่ง ตวง วัดต่างๆ มีด เครื่องแบ่งขนมปัง (Dough divider) อุปกรณ์สำหรับผสม เช่น ชามผสม พายไม้ พายยางซิลิโคน หม้อ ตะกร้อมือ (Whips) ไม้ นวดแป้ง (Rolling pins) เป็นต้น

1.3.7 ตำแหน่งงาน พนักงานแล่เนื้อ (Butcher)

รายละเอียดสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)	วิธีการทดสอบ		
	ข้อเขียน	สัมภาษณ์	ปฏิบัติ
1. จำแนกและจัดเตรียมเนื้อสัตว์ต่าง ๆ	✓		✓
2. จัดเตรียมแบ่งสัดส่วนของเนื้อ	✓		✓

คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรมตำแหน่ง พนักงานแล่เนื้อ (Butcher)

1. อายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์
2. มีวุฒิการศึกษา ไม่ต่ำกว่าระดับ ม.6 หรือ ปวช.
3. มีประสบการณ์ทำงานในสายอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการแล่เนื้อและด้านอาหารตะวันตกอย่างน้อย 1 ปีขึ้นไป หรือผ่านการฝึกอบรมด้านการแล่เนื้อและด้านอาหารตะวันตก ไม่น้อยกว่า 30 ชั่วโมง

ตัวอย่างระยะเวลาการฝึกอบรม

1. เรียนภาคทฤษฎีวันละ 2 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
2. เรียนภาคปฏิบัติวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน โดยรายการที่ควรฝึกอบรมประกอบด้วย การหั่นและตกแต่งเนื้อหมู การหั่นและตกแต่งเนื้อวัว การหั่นและการตกแต่งเนื้อไก่ และการหั่นและตกแต่งเนื้อปลา
3. สอบภาคปฏิบัติจำนวน 2 ชั่วโมง
4. สอบภาคทฤษฎีจำนวน 3 ชั่วโมง

หมายเหตุ: หน่วยอบรมสามารถกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามรายละเอียดในมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) และระบบฐานข้อมูลบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (The ASEAN Tourism Professional Registration System: ATPRS)

ตัวอย่างการทดสอบ วัสดุและอุปกรณ์

ตัวอย่างการทดสอบ	วัสดุและอุปกรณ์
<ul style="list-style-type: none"> • การหั่นและตกแต่งเนื้อหมู • การหั่นและตกแต่งเนื้อวัว • การหั่นและการตกแต่งเนื้อไก่ • การหั่นและตกแต่งเนื้อปลา 	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีด (knives) 2. มีดขนาดใหญ่ (cleaver) 3. เลื่อย (Saw) 4. เครื่องเลื่อยกระตุก 5. เครื่องตัดสไลด์ 6. ค้อนทุบเนื้อ 7. เครื่องปิดผนึกสุญญากาศ 8. เครื่องผสมและเครื่องบด 9. เชียงตามสีของชนิดเนื้อสัตว์

1.4 แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)

รายละเอียดสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	วิธีการทดสอบ		
	ข้อเขียน	สัมภาษณ์ และแฟ้ม สะสมผลงาน	ปฏิบัติ
1. สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	✓		
2. ปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	✓		
3. ส่งเสริมผลิตภัณฑ์และบริการในธุรกิจการให้บริการ	✓		
4. รับสินค้าและจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	✓		
5. ดำเนินธุรกรรมทางธุรกิจสำหรับบริการต่าง ๆ	✓		
6. ดำเนินการประสานงานระหว่างครัวและพื้นที่บริการ	✓		
7. จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการ	✓		
8. หาความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม	✓		
9. รับการร้องเรียนจากลูกค้าและดำเนินการแก้ไข	✓		
10. สนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการขั้นพื้นฐาน	✓		

1.4.1 ตำแหน่ง ผู้อำนวยการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Director)

รายละเอียดสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)	วิธีการทดสอบ		
	ข้อเขียน	สัมภาษณ์ และเพิ่ม สะสมผลงาน	ปฏิบัติ
1. จัดการทรัพยากรสินทางกายภาพและสาธารณูปโภคพื้นฐาน	✓		✓
2. เตรียมการและดูแลงบประมาณการดำเนินการ	✓		✓
3. จัดดำเนินการการเงินภายในวงงบประมาณ	✓		✓
4. จัดเตรียมรายงานทางการเงิน	✓		✓
5. รักษามาตรฐานและประวัติทางการเงิน	✓		✓
6. ตรวจสอบกระบวนการทางการเงิน	✓		✓
7. พัฒนาและดำเนินการวางแผนธุรกิจ	✓		✓
8. พัฒนายุทธศาสตร์การตลาดและประสานงานด้านการขาย	✓		✓
9. สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	✓		✓
10. จัดดำเนินการประกอบธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย	✓		✓
11. พัฒนาและดูแลวิธีการปฏิบัติงาน	✓		✓
12. มีบทบาทนำและบริหารบุคคล	✓		✓
13. สรรหาและคัดเลือกพนักงาน	✓		✓
14. เตรียมการและจัดฝึกอบรม	✓		✓
15. ดูแลและประเมินผลการฝึกอบรม	✓		✓
16. ดูแลมาตรฐานการทำงานของพนักงาน	✓		✓
17. วางแผนการประเมินการทำงานของพนักงาน	✓		✓
18. ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน	✓		✓
19. ทำงานร่วมกันได้ดีในสภาพแวดล้อมการทำงานในสำนักงาน โดยทั่วไป	✓		✓
20. เตรียมการ จัดทำและเสนอรายงานต่าง ๆ	✓		✓
21. จัดทำและเก็บรักษาเอกสารและระบบสืบค้นเอกสาร	✓		✓
22. รวบรวมและนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์	✓		✓
23. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง	✓		✓

คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรมตำแหน่งงานผู้อำนวยการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Director)

1. อายุ 30 ปีบริบูรณ์
2. การศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
3. มีประสบการณ์ทำงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม อย่างน้อย 7 ปี

ตัวอย่างระยะเวลาการฝึกอบรม

1. เรียนภาคทฤษฎีวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
2. เรียนภาคปฏิบัติวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
3. สอบภาคทฤษฎี จำนวน 2 ชั่วโมง
4. สอบภาคปฏิบัติ จำนวน 2 ชั่วโมง

หมายเหตุ: หน่วยอบรมสามารถกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามรายละเอียดในมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) และระบบฐานข้อมูลบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (The ASEAN Tourism Professional Registration System: ATPRS)

ตัวอย่างการทดสอบ วัสดุและอุปกรณ์

ตัวอย่างการทดสอบ	วัสดุและอุปกรณ์
1. สรรหาและคัดเลือกพนักงาน	กระดาษ ปากกา แบบประเมินการสัมภาษณ์งาน
2. ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน	กระดาษ ปากกา แบบประเมินการทำงาน
3. จัดทำและเก็บรักษาเอกสารและระบบสืบค้นเอกสาร	กระดาษ ปากกา คอมพิวเตอร์
4. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง	กระดาษ ปากกา แบบสัมภาษณ์เพื่อการทดสอบภาษาอังกฤษระดับสูง

1.4.2 ตำแหน่ง ผู้จัดการห้องอาหาร (F&B Outlet Manager)

รายละเอียดสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)	วิธีการทดสอบ		
	ข้อเขียน	สัมภาษณ์ และเพิ่ม สะสมผลงาน	ปฏิบัติ
1. เสริมสร้างและธำรงไว้ซึ่งสภาพการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน	✓		✓
2. จัดให้มีและรักษาการควบคุมคุณภาพในการประกอบอาหาร	✓		✓
3. จัดการทรัพยากรสินทางกายภาพและสาธารณูปโภคพื้นฐาน	✓		✓
4. เตรียมการดูแลงบประมาณการดำเนินการ	✓		✓
5. จัดดำเนินการการเงินภายในวงงบประมาณ	✓		✓
6. จัดการด้านการซื้อสินค้าคงคลังและตรวจรายการสินค้า	✓		✓
7. ดูแลตรวจตรารายวันและรายจ่าย	✓		✓
8. จัดการเอกสารทางการเงินประจำวัน	✓		✓
9. พัฒนาและดำเนินการแผนธุรกิจ	✓		✓
10. พัฒนายุทธศาสตร์การตลาดและประสานงานด้านการขาย	✓		✓
11. สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	✓		✓
12. จัดดำเนินการประกอบธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย	✓		✓

รายละเอียดสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)	วิธีการทดสอบ		
	ข้อเขียน	สัมภาษณ์ และเพิ่ม สะสมผลงาน	ปฏิบัติ
13. จัดบริการลูกค้า	✓		✓
14. บริการจัดงานที่โรงแรมหรือห้องอาหาร	✓		✓
15. ดูแลควบคุมความสัมพันธ์และความแตกต่างในที่ทำงาน	✓		✓
16. บริหารจัดการในการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ	✓		✓
17. จัดการและดูแลการจัดงานพิเศษต่าง ๆ	✓		✓
18. มีบทบาทนำและบริหารบุคคล	✓		✓
19. ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะการทำงาน	✓		✓
20. ดูแลตรวจตราการปฏิบัติงานในหน้าที่	✓		✓
21. ดูแลมาตรฐานการทำงานของพนักงาน	✓		✓
22. ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน	✓		✓
23. วางแผนและจัดการการอบรมตามลำดับ	✓		✓
24. ดูแลตรวจตราและประเมินผลของการอบรม	✓		✓
25. สรรหาและคัดเลือกพนักงาน	✓		✓
26. จัดตารางการทำงานพนักงาน	✓		✓
27. สนทนาเป็นภาษาอังกฤษเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่ ซับซ้อนได้	✓		✓
28. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง	✓		✓
29. ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	✓		✓

คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรมตำแหน่งงานผู้จัดการห้องอาหาร (F&B Outlet Manager)

1. อายุ 25 ปีบริบูรณ์
2. การศึกษาระดับอนุปริญญา ปวส. เทียบเท่า
3. ต้องมีวุฒิการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับสาขา หรือมีประสบการณ์ทำงานในสายงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม อย่างน้อย 5 ปี

ตัวอย่างระยะเวลาการฝึกอบรม

1. เรียนภาคทฤษฎีวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
2. เรียนภาคปฏิบัติวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
3. สอบภาคทฤษฎี จำนวน 2 ชั่วโมง
4. สอบภาคปฏิบัติ จำนวน 2 ชั่วโมง

หมายเหตุ: หน่วยอบรมสามารถกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามรายละเอียดในมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) และระบบฐานข้อมูลบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (The ASEAN Tourism Professional Registration System: ATPRS)

ตัวอย่างการทดสอบ วัสดุและอุปกรณ์

ตัวอย่างการทดสอบ	วัสดุและอุปกรณ์
1. ดูแลตรวจตราการปฏิบัติงานในหน้าที่	กระดาษ ปากกา บันทึกสังเกตการณ์ การทำงานของพนักงาน
2. ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน	กระดาษ ปากกา แบบประเมินการทำงาน
3. สรรหาและคัดเลือกพนักงาน	กระดาษ ปากกา แบบสัมภาษณ์งาน
4. สนทนาเป็นภาษาอังกฤษเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่ซับซ้อนได้	กระดาษ ปากกา แบบสัมภาษณ์เพื่อการทดสอบภาษาอังกฤษ
5. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง	กระดาษ ปากกา แบบสัมภาษณ์เพื่อการทดสอบภาษาอังกฤษระดับสูง
6. ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	กล่องปฐมพยาบาลเบื้องต้น

1.4.3 ตำแหน่ง หัวหน้าพนักงานบริการ (เสิร์ฟ) (Head Waiter/ Head Waitress)

รายละเอียดสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)	วิธีการทดสอบ		
	ข้อเขียน	สัมภาษณ์	ปฏิบัติ
1. เสริมสร้างและธำรงไว้ซึ่งสภาพการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน	✓		
2. ดูแลให้มีการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ	✓		
3. จัดบริการอาหารแบบให้พ่อครัวไปปรุงอาหารที่โต๊ะลูกค้า			✓
4. จัดบริการอาหารอย่างเป็นทางการเต็มรูปแบบในแบบ			✓
5. ให้บริการเครื่องดื่มไวน์ประเภทต่าง ๆ	✓		✓
6. เตรียมการและเสิร์ฟเครื่องดื่มผสมแอลกอฮอล์			✓
7. ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะการทำงาน	✓		✓
8. ดูแลมาตรฐานการทำงานของพนักงาน	✓		
9. ดูแลตรวจตราการปฏิบัติงานในที่ทำงาน	✓		
10. จัดตารางการทำงานพนักงาน	✓		
11. เริ่มต้นการสนทนาและพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า			✓

คุณสมบัติผู้ทดสอบตำแหน่งงานหัวหน้าพนักงานบริการ (เสิร์ฟ) (Head Waiter/ Head Waitress

1. อายุ 20 ปีบริบูรณ์ (สอดคล้องกับกฎหมายจำหน่ายสุรา)
2. การศึกษาระดับมัธยมศึกษา 6/ปวช./เทียบเท่า
3. ต้องมีวุฒิการศึกษาในสาขาที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งงาน หรือมีประสบการณ์ทำงานใน สายบริการอาหารและเครื่องดื่ม ไม่น้อยกว่า 3 ปี

ตัวอย่างระยะเวลาการฝึกอบรม

1. เรียนภาคทฤษฎีวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
2. เรียนภาคปฏิบัติวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน การผสมเครื่องดื่มมีแอลกอฮอล์ ประเภท Cocktail แบ่งตามวิธีการผสมเครื่องดื่ม ดังนี้

2.1 Shake	2.2 Stir
2.2 Fill-up / Build	2.4 Blend
3. สอบภาคทฤษฎี จำนวน 2 ชั่วโมง
4. สอบภาคปฏิบัติ จำนวน 2 ชั่วโมง

หมายเหตุ: หน่วยอบรมสามารถกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามรายละเอียดในมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) และระบบฐานข้อมูลบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (The ASEAN Tourism Professional Registration System: ATPRS)

ตัวอย่างการทดสอบ วัสดุและอุปกรณ์

ตัวอย่างการทดสอบ	วัสดุและอุปกรณ์
1. จัดบริการอาหารแบบให้พ่อครัวไปปรุงอาหารที่โต๊ะลูกค้า (gueridon service) Provide gueridon service	รถเข็นเสิร์ฟอาหาร (Service Trolley) จาน ชาม (Chinaware) ชุดเครื่องเงิน (Silverware) ผ้า (Linen) อุปกรณ์ครัว (Kitchen Utensil)
2. จัดบริการอาหารอย่างเป็นทางการรูปแบบ silver service Provide silver service	จาน ชาม (Chinaware) ชุดเครื่องเงิน (Silverware) ผ้า (Linen)
3. ให้บริการเครื่องดื่มไวน์ประเภทต่าง ๆ Serve a range of wine products - จัดเตรียมไวน์ตามอุณหภูมิที่เหมาะสมในการเสิร์ฟ - นำเสนอไวน์ตามฉลากไวน์ (ชนิดของไวน์ / ชื่อไวน์ / พันธุ์องุ่น / vintage) - เปิดขวดไวน์ - เสิร์ฟไวน์ตามมาตรฐานที่ถูกต้อง (ลำดับการเสิร์ฟไวน์ / วิธีการรินไวน์ / ปริมาณในการรินต่อแก้วประมาณ 150 มล.) - การเก็บไวน์	อุปกรณ์ในการให้บริการเครื่องดื่ม Sommelier Knife / Wine Decanter / Wine Stopper / Wine Pump Stopper / Wine Bucket / Bar Cleaning Towels / Ice Scoop / Ice Bucket ผ้า (Linen) ขาตั้งไวน์เพื่อแช่เย็น (Wine Stand and Cooler) เครื่องแก้ว White Wine Glass / Red Wine Glass / Champagne Glass สุรา Red Wine / White Wine / Sparkling Wine Cleaning Chemical and Towels
4. เตรียมการและเสิร์ฟเครื่องดื่มผสมแอลกอฮอล์ (cocktail) 4.1 แบบเขย่าเครื่องดื่ม (Shake) ผู้ทดสอบจะต้องทำการผสมเครื่องดื่ม Cocktail 4 เมนู ดังต่อไปนี้	อุปกรณ์ในการผสม Jigger / Boston Shaker / Cobbler Shaker / Hawthorne Strainer / Fine Strainer / Bar Spoon / Speed Pourer / Handle Juice Squeezer / Fruit Peeler / Juice Container /

ตัวอย่างการทดสอบ	วัสดุและอุปกรณ์
<ul style="list-style-type: none"> - Margarita - Mai Tai - Gin Fizz - Daiquiri (with egg white) 	<p>อุปกรณ์ในการตกแต่งเครื่องดื่ม Cutting Board and Knife / Cocktail Stirrer / Cocktail Pick / Straw / Bar Caddy / Bar Condiment</p> <p>อุปกรณ์ในการให้บริการเครื่องดื่ม Bar Blade / Coaster / Bar Cleaning Towels / Ice Scoop / Ice Bucket</p> <p>เครื่องแก้ว Shot Glass / Collin Glass / Long Drink Glass / Hurricane Glass / Coupe Glass</p> <p>ผลไม้ตกแต่งเครื่องดื่มและอื่น ๆ Lime / Orange / Pineapple / Maraschino Cherries / Salt / Egg White</p> <p>น้ำผลไม้และอื่น ๆ Orange Juice / Pineapple Juice / Lime Juice / Sugar Syrup / Red Grenadine Syrup / Soda Water / Ice Cube</p> <p>สุรา Tequila / Triple Sec / Light Rum / Dark Rum / Orange Curacao / Gin / Triple Sec</p> <p>Cleaning Chemical and Towels</p>
<p>4.2 แบบคนเครื่องดื่ม (Stir)</p> <p>ผู้ทดสอบจะต้องผสมเครื่องดื่ม Cocktail 2 เมนูต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dry Martini Cocktail - Negroni 	<p>อุปกรณ์ในการผสม Jigger / Mixing Glass / Julip Strainer / Bar Spoon / Speed Pourer / Fruit Peeler</p> <p>อุปกรณ์ในการตกแต่งเครื่องดื่ม Cutting Board and Knife / Cocktail Stirrer / Cocktail Pick / Bar Caddy / Bar Condiment</p> <p>อุปกรณ์ในการให้บริการเครื่องดื่ม Coaster / Bar Cleaning Towels / Ice Scoop / Ice Bucket</p> <p>เครื่องแก้ว Old Fashioned Glass / Martini Glass</p> <p>ผลไม้ตกแต่งเครื่องดื่มและอื่น ๆ Orange / Cocktail Olive</p> <p>อื่น ๆ Ice Cube</p>

ตัวอย่างการทดสอบ	วัสดุและอุปกรณ์
	<p>สุรา Gin / Dry Vermouth / Campari / Sweet Vermouth</p> <p>Cleaning Chemical and Towels</p>
<p>4.3 แบบเท/เติมเครื่องดื่ม (Build / Fill-up) ผู้ทดสอบจะต้องผสมเครื่องดื่ม Cocktail 3 เมนูต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - B52 - Mojito - Tequila Sunrise 	<p>อุปกรณ์ในการผสม Jigger / Bar Spoon / Speed Pourer / Muddler / Handle Juice Squeezer / Fruit Peeler / Juice Container</p> <p>อุปกรณ์ในการตกแต่งเครื่องดื่ม Cutting Board and Knife / Cocktail Stirrer / Cocktail Pick / Straw / Bar Caddy / Bar Condiment</p> <p>อุปกรณ์ในการให้บริการเครื่องดื่ม Coaster / Bar Cleaning Towels / Ice Scoop / Ice Bucket / Torch</p> <p>เครื่องแก้ว Shot Glass / Old Fashioned Glass / Collin Glass</p> <p>ผลไม้ตกแต่งเครื่องดื่มและอื่น ๆ Lime / Orange / Maraschino Cherries / Mint Leave</p> <p>น้ำผลไม้และอื่น ๆ Orange Juice / Lime Juice / Sugar Syrup / Red Grenadine Syrup / Soda Water / Brown and White Sugar / Ice Cube</p> <p>สุรา Tequila / Triple Sec / Light Rum / Kahlua / Bailey's / Grand Marnier</p> <p>Cleaning Chemical and Towels</p>
<p>4.4 แบบผสมเครื่องดื่ม (Blend) ผู้ทดสอบจะต้องผสมเครื่องดื่ม Cocktail 1 เมนูต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pina Colada 	<p>อุปกรณ์ในการผสม Jigger / Bar Spoon / Speed Pourer / Handle Juice Squeezer / Juice Container</p> <p>อุปกรณ์ในการตกแต่งเครื่องดื่ม Cutting Board and Knife / Cocktail Stirrer / Cocktail Pick / Straw / Bar Caddy / Bar Condiment</p>

ตัวอย่างการทดสอบ	วัสดุและอุปกรณ์
	อุปกรณ์ในการให้บริการเครื่องดื่ม Coaster / Bar Cleaning Towels / Ice Scoop / Ice Bucket / Blender เครื่องแก้ว Colada Glass ผลไม้ตกแต่งเครื่องดื่มและอื่น ๆ Pineapple / Maraschino Cherries น้ำผลไม้และอื่น ๆ Pineapple Juice / Lime Juice / Sugar Syrup / Fresh Milk / Coconut Milk / Ice Cube สุรา Light Rum / Malibu Cleaning Chemical and Towels
1. ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะการทำงาน Coach others in job skills	กระดาษ ปากกา และอุปกรณ์ที่ผู้สอบใช้เตรียมสำหรับสอนงานพนักงาน (SOP/JD)
2. เริ่มต้นการสนทนาและพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	กระดาษ ปากกา

1.4.4 ตำแหน่ง พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender)

รายละเอียดสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)	วิธีการทดสอบ		
	ข้อเขียน	สัมภาษณ์	ปฏิบัติ
1. ทำความสะอาดบาร์และพื้นที่บริการอาหาร			✓
2. ดูแลจัดการบาร์ให้บริการเครื่องดื่ม			✓
3. ดูแลจัดการระบบเก็บรักษาเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในห้องใต้ดิน	✓		
4. เตรียมการและเสิร์ฟเครื่องดื่มผสมแอลกอฮอล์ (cocktail)			✓
5. ให้บริการเครื่องดื่มไวน์ประเภทต่าง ๆ	✓		✓
6. ดำเนินการเพื่อจำหน่ายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในบาร์	✓		
7. จัดการการบริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์อย่างมีความรับผิดชอบ	✓		
8. จัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่ใช่แอลกอฮอล์			✓

คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรมตำแหน่งงานพนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender)

- อายุ 20 ปีบริบูรณ์ (สอดคล้องกับกฎหมายจำหน่ายสุรา)
- การศึกษาระดับมัธยมศึกษา 6/ปวช./เทียบเท่า
- ไม่จำเป็นต้องมีประสบการณ์ทำงานแต่ต้องผ่านการอบรมในรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งงานไม่น้อยกว่า 45 ชม. หรือมีวุฒิการศึกษาที่ตรงกับสาขา หรือมีประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งงาน อย่างน้อย 1 ปี

ตัวอย่างระยะเวลาการฝึกอบรม

1. เรียนภาคทฤษฎี วันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
2. เรียนภาคปฏิบัติ วันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน

ทักษะที่ควรฝึกอบรมเป็นทักษะในการปฏิบัติการบาร์และการผสมเครื่องดื่ม ดังนี้

 1. การเปิดและเตรียมการเปิดบาร์
 2. การผสมเครื่องดื่มไม่มีแอลกอฮอล์ แบ่งตามประเภทของเครื่องดื่ม

2.1 Coffee / Tea	2.2 Smoothie
2.3 Mocktail	2.4 Soft Drink / Other
 3. การผสมเครื่องดื่มมีแอลกอฮอล์ ประเภท Cocktail แบ่งตามวิธีการผสมเครื่องดื่ม

3.1 Shake	3.2 Stir
3.3 Fill-up / Build	3.4 Blend
 4. การบริการเสิร์ฟเครื่องดื่มประเภทไวน์
 5. การจัดเก็บเครื่องดื่ม จัดทำเอกสารในการจดจำจำนวนสต็อกของสินค้า (Par Stock) และทำการปิดบาร์
3. สอบทฤษฎี จำนวน 2 ชั่วโมง
4. สอบปฏิบัติ จำนวน 3 ชั่วโมง

หมายเหตุ: หน่วยอบรมสามารถกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามรายละเอียดในมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) และระบบฐานข้อมูลบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (The ASEAN Tourism Professional Registration System: ATPRS)

ตัวอย่างการทดสอบ วัสดุและอุปกรณ์

ตัวอย่างการทดสอบ	วัสดุและอุปกรณ์
1. ทำความสะอาดบาร์และพื้นที่บริการอาหาร 2. ดูแลจัดการบาร์ให้บริการเครื่องดื่ม - ทำความสะอาดพื้นที่บาร์ - จัดเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์ในการผสมเครื่องดื่ม - ตัดแต่งผลไม้เพื่อใช้ประดับเครื่องดื่ม - จัดเตรียมวัตถุดิบในการผสมเครื่องดื่ม ทั้งเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์และเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ - จัดเตรียมเครื่องแก้ว - ทำการตรวจเช็คเอกสาร Par Stock เมื่อเปิดบาร์	อุปกรณ์ในการผสม Jigger / Boston Shaker / Cobbler Shaker / Mixing Glass / Julip Strainer / Hawthorne Strainer / Fine Strainer / Bar Spoon / Speed Pourer / Muddler / Handle Juice Squeezer / Fruit Peeler / Juice Container อุปกรณ์ในการตกแต่งเครื่องดื่ม Cutting Board and Knife / Cocktail Stirrer / Cocktail Pick / Straw / Bar Caddy / Bar Condiment อุปกรณ์ในการให้บริการเครื่องดื่ม Bar Blade / Sommelier Knife / Wine Decanter / Wine Stopper / Wine Pump Stopper / Wine Bucket / Coaster / Bar Cleaning Towels / Ice Scoop / Ice Bucket / Torch / Blender

ตัวอย่างการทดสอบ	วัสดุและอุปกรณ์
	<p>เครื่องแก้ว Shot Glass / Old Fashioned Glass / Collin Glass / Long Drink Glass / Beer Flute Glass / Brandy Snifter Glass / Hurricane Glass / White Wine Glass / Red Wine Glass / Champagne Glass / Coupe Glass / Colada Glass / Martini Glass / Aperitif Glass</p> <p>ผลไม้ตกแต่งเครื่องดื่มและอื่น ๆ Lime / Orange / Pineapple / Maraschino Cherries / Watermelon / Mint Leave / Cocktail Olive / Salt / Brown and White Sugar / Egg White</p> <p>น้ำผลไม้และอื่น ๆ Orange Juice / Pineapple Juice / Lime Juice / Still Water / Cherry Syrup / Sugar Syrup / Red Grenadine Syrup / Fresh Milk / Coconut Milk / Soda Water / Sprite / Ice Cube</p> <p>สุรา Tequila / Triple Sec / Light Rum / Dark Rum / Orange Curacao / Gin / Triple Sec / Dry Vermouth / Campari / Sweet Vermouth / Kahlua / Bailey's / Grand Manier / Malibu / Red Wine / White Wine / Sparkling Wine</p> <p>เอกสารจำนวนสต็อกของสินค้า (Par Stock) Cleaning Chemical and Towels POS System</p>
<p>3. เตรียมการและเสิร์ฟเครื่องดื่มผสมแอลกอฮอล์ (cocktail)</p> <p>3.1 แบบเขย่าเครื่องดื่ม (Shake)</p> <p>ผู้ทดสอบจะต้องทำการผสมเครื่องดื่ม Cocktail 4 เมนู ดังต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - Margarita - Mai Tai - Gin Fizz - Daiquiri (with egg white) 	<p>อุปกรณ์ในการผสม Jigger / Boston Shaker / Cobbler Shaker / Hawthorne Strainer / Fine Strainer / Bar Spoon / Speed Pourer / Handle Juice Squeezer / Fruit Peeler / Juice Container</p> <p>อุปกรณ์ในการตกแต่งเครื่องดื่ม Cutting Board and Knife / Cocktail Stirrer / Cocktail Pick / Straw / Bar Caddy / Bar Condiment</p> <p>อุปกรณ์ในการให้บริการเครื่องดื่ม Bar Blade / Coaster / Bar Cleaning Towels / Ice Scoop / Ice Bucket</p>

ตัวอย่างการทดสอบ	วัสดุและอุปกรณ์
	<p>เครื่องแก้ว Shot Glass / Collin Glass / Long Drink Glass / Hurricane Glass / Coupe Glass</p> <p>ผลไม้ตกแต่งเครื่องดื่มและอื่น ๆ Lime / Orange / Pineapple / Maraschino Cherries / Salt / Egg White</p> <p>น้ำผลไม้และอื่น ๆ Orange Juice / Pineapple Juice / Lime Juice / Sugar Syrup / Red Grenadine Syrup / Soda Water / Ice Cube</p> <p>สุรา Tequila / Triple Sec / Light Rum / Dark Rum / Orange Curacao / Gin / Triple Sec</p> <p>Cleaning Chemical and Towels</p>
<p>3.2 แบบคนเครื่องดื่ม (Stir)</p> <p>ผู้ทดสอบจะต้องผสมเครื่องดื่ม Cocktail 2 เมนู ต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dry Martini Cocktail - Negroni 	<p>อุปกรณ์ในการผสม Jigger / Mixing Glass / Julip Strainer / Bar Spoon / Speed Pourer / Fruit Peeler</p> <p>อุปกรณ์ในการตกแต่งเครื่องดื่ม Cutting Board and Knife / Cocktail Stirrer / Cocktail Pick / Bar Caddy / Bar Condiment</p> <p>อุปกรณ์ในการให้บริการเครื่องดื่ม Coaster / Bar Cleaning Towels / Ice Scoop / Ice Bucket</p> <p>เครื่องแก้ว Old Fashioned Glass / Martini Glass</p> <p>ผลไม้ตกแต่งเครื่องดื่มและอื่น ๆ Orange / Cocktail Olive</p> <p>อื่น ๆ Ice Cube</p> <p>สุรา Gin / Dry Vermouth / Campari / Sweet Vermouth</p> <p>Cleaning Chemical and Towels</p>
<p>3.3 แบบเท/เติมเครื่องดื่ม (Build / Fill-up)</p> <p>ผู้ทดสอบจะต้องผสมเครื่องดื่ม Cocktail 3 เมนู ต่อไปนี้</p>	<p>อุปกรณ์ในการผสม Jigger / Bar Spoon / Speed Pourer / Muddler / Handle Juice Squeezer / Fruit Peeler / Juice Container</p>

ตัวอย่างการทดสอบ	วัสดุและอุปกรณ์
<p>- B52 - Mojito - Tequila Sunrise</p>	<p>อุปกรณ์ในการตกแต่งเครื่องดื่ม Cutting Board and Knife / Cocktail Stirrer / Cocktail Pick / Straw / Bar Caddy / Bar Condiment</p> <p>อุปกรณ์ในการให้บริการเครื่องดื่ม Coaster / Bar Cleaning Towels / Ice Scoop / Ice Bucket / Torch</p> <p>เครื่องแก้ว Shot Glass / Old Fashioned Glass / Collin Glass</p> <p>ผลไม้ตกแต่งเครื่องดื่มและอื่น ๆ Lime / Orange / Maraschino Cherries / Mint Leave</p> <p>น้ำผลไม้และอื่น ๆ Orange Juice / Lime Juice / Sugar Syrup / Red Grenadine Syrup / Soda Water / Brown and White Sugar / Ice Cube</p> <p>สุรา Tequila / Triple Sec / Light Rum / Kahlua / Bailey's / Grand Manier</p> <p>Cleaning Chemical and Towels</p>
<p>3.4 แบบผสมเครื่องดื่ม (Blend) ผู้ทดสอบจะต้องผสมเครื่องดื่ม Cocktail 1 เมนู ต่อไปนี้ - Pina Colada</p>	<p>อุปกรณ์ในการผสม Jigger / Bar Spoon / Speed Pourer / Handle Juice Squeezer / Juice Container</p> <p>อุปกรณ์ในการตกแต่งเครื่องดื่ม Cutting Board and Knife / Cocktail Stirrer / Cocktail Pick / Straw / Bar Caddy / Bar Condiment</p> <p>อุปกรณ์ในการให้บริการเครื่องดื่ม Coaster / Bar Cleaning Towels / Ice Scoop / Ice Bucket / Blender</p> <p>เครื่องแก้ว Colada Glass</p> <p>ผลไม้ตกแต่งเครื่องดื่มและอื่น ๆ Pineapple / Maraschino Cherries</p> <p>น้ำผลไม้และอื่น ๆ Pineapple Juice / Lime Juice / Sugar Syrup / Fresh Milk / Coconut Milk / Ice Cube</p> <p>สุรา Light Rum / Malibu</p> <p>Cleaning Chemical and Towels</p>

ตัวอย่างการทดสอบ	วัสดุและอุปกรณ์
<p>4. การบริการเสิร์ฟเครื่องดื่มประเภทไวน์</p> <ul style="list-style-type: none"> - จัดเตรียมไวน์ตามอุณหภูมิที่เหมาะสมในการเสิร์ฟ - นำเสนอไวน์ตามฉลากไวน์ (ชนิดของไวน์ / ชื่อไวน์ / พันธุ์องุ่น / vintage) - เปิดขวดไวน์ - เสิร์ฟไวน์ตามมาตรฐานที่ถูกต้อง (ลำดับการเสิร์ฟไวน์ / วิธีการรินไวน์ / ปริมาณในการรินต่อแก้วประมาณ 150 มล.) - การเก็บไวน์ 	<p>อุปกรณ์ในการให้บริการเครื่องดื่ม</p> <p>Sommelier Knife / Wine Decanter / Wine Stopper / Wine Pump Stopper / Wine Bucket / Bar Cleaning Towels / Ice Scoop / Ice Bucket</p> <p>เครื่องแก้ว</p> <p>White Wine Glass / Red Wine Glass / Champagne Glass</p> <p>สุรา</p> <p>Red Wine / White Wine / Sparkling Wine</p> <p>Cleaning Chemical and Towels</p>
<p>5. การจัดเก็บเครื่องดื่ม จัดทำจำนวนสต็อกของสินค้า (Par Stock) และปิดบาร์</p> <ul style="list-style-type: none"> - จัดเก็บเครื่องมือ อุปกรณ์ในการผสมเครื่องดื่ม - จัดเก็บวัตถุดิบในการผสมเครื่องดื่ม ทั้งเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์ เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์และผลไม้ตกแต่ง - จัดเก็บเครื่องแก้ว - ทำความสะอาดพื้นที่บาร์ - ตรวจสอบเช็คเอกสาร Par Stock เมื่อปิดบาร์ - ปิดบาร์ 	<p>Cleaning Chemical and Towels</p> <p>เอกสาร Par Stock</p>
<p>6. จัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่ใช่แอลกอฮอล์</p> <p>6.1 ชงกาแฟ</p> <p>ผู้ทดสอบจะต้องทำเครื่องดื่มกาแฟ 4 เมนูดังต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hot Americano - Hot Cappuccino - Ice Latte - Mocha Frappe 	<p>อุปกรณ์ในการชง</p> <p>Espresso Machine /Blender/Coffee Grinder/Portafilter/Portafilter basket/Knock box/Tamper/Rubber tamp mat/grind brush/ pitcher/ /Cocoa Sprinkler/tea spoon</p> <p>อุปกรณ์ในการให้บริการ</p> <p>Tray/ Milk Jug/ Sugar bowl</p> <p>เครื่องแก้ว</p> <p>coffee cup/ Ice coffee glass</p>
<p>6.2 ชงชา</p> <p>ผู้ทดสอบจะต้องทำเครื่องดื่มชา 1 ใน 3 เมื่อดังต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jasmine tea - Oolong tea - Green tea 	<p>อุปกรณ์ในการชง</p> <p>Boiler</p> <p>อุปกรณ์ในการให้บริการ</p> <p>Tray/teaspoon</p> <p>เครื่องแก้ว</p> <p>Tea Jug and cup</p>

ตัวอย่างการทดสอบ	วัสดุและอุปกรณ์
<p>6.3 น้ำปั่น (Smoothie)</p> <p>ผู้ทดสอบจะต้องทำเครื่องดื่ม Smoothie 2 เมนูจาก 4 เมนูต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pineapple - Watermelon - Orange - Lime 	<p>อุปกรณ์ในการผสม</p> <p>Jigger / Bar Spoon / Muddler / Handle Juice Squeezer / Fruit Peeler / Juice Container /</p> <p>อุปกรณ์ในการตกแต่งเครื่องดื่ม</p> <p>Cutting Board and Knife / Cocktail Stirrer / Cocktail Pick / Straw / Bar Caddy / Bar Condiment</p> <p>อุปกรณ์ในการให้บริการเครื่องดื่ม</p> <p>Coaster / Bar Cleaning Towels / Ice Scoop / Ice Bucket / Blender</p> <p>เครื่องแก้ว</p> <p>Long Drink Glass / Hurricane Glass / Colada Glass</p> <p>ผลไม้ตกแต่งเครื่องดื่มและอื่น ๆ</p> <p>Lime / Orange / Pineapple / Maraschino Cherries / Watermelon / Mint Leave / Salt</p> <p>น้ำผลไม้และอื่น ๆ</p> <p>Orange Juice / Pineapple Juice / Lime Juice / Still Water / Sugar Syrup / Fresh Milk / Ice Cube</p> <p>Cleaning Chemical and Towels</p>
<p>6.4 ผสมเครื่องดื่มประเภทไม่มีแอลกอฮอล์ (Mocktail)</p> <p>ผู้ทดสอบจะต้องทำเครื่องดื่ม Mocktail 2 เมนู</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fruit Punch - Shirley Temple 	<p>อุปกรณ์ในการผสม</p> <p>Jigger / Boston Shaker / Cobbler Shaker / Hawthorne Strainer / Bar Spoon / Handle Juice Squeezer / Fruit Peeler / Juice Container /</p> <p>อุปกรณ์ในการตกแต่งเครื่องดื่ม</p> <p>Cutting Board and Knife / Cocktail Stirrer / Cocktail Pick / Straw / Bar Caddy / Bar Condiment</p> <p>อุปกรณ์ในการให้บริการเครื่องดื่ม</p> <p>Coaster / Bar Cleaning Towels / Ice Scoop / Ice Bucket</p> <p>เครื่องแก้ว</p> <p>Collin Glass / Long Drink Glass / Hurricane Glass</p> <p>ผลไม้ตกแต่งเครื่องดื่มและอื่น ๆ</p> <p>Lime / Orange / Pineapple / Maraschino Cherries / Mint Leave</p> <p>น้ำผลไม้และอื่น ๆ</p> <p>Orange Juice / Pineapple Juice / Lime Juice / Sugar Syrup / Red Grenadine Syrup / Cherry Syrup / Sprite / Ice Cube</p> <p>Cleaning Chemical and Towels</p>

ตัวอย่างการทดสอบ	วัสดุและอุปกรณ์
<p>6.5 เครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์ (Soft Drink)</p> <p>ผู้ทดสอบจะต้องทำการเสิร์ฟเครื่องดื่ม Soft Drink และเครื่องดื่มอื่น ๆ ต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carbonate Drink 1 ชนิด - Fruit Juice 1 ชนิด 	<p>อุปกรณ์ในการผสม</p> <p>Bar Spoon / Fruit Peeler / Juice Container</p> <p>อุปกรณ์ในการตกแต่งเครื่องดื่ม</p> <p>Cutting Board and Knife / Cocktail Stirrer / Cocktail Pick / Straw / Bar Caddy / Bar Condiment</p> <p>อุปกรณ์ในการให้บริการเครื่องดื่ม</p> <p>Bar Blade / Coaster / Bar Cleaning Towels / Ice Scoop</p> <p>เครื่องแก้ว</p> <p>Collin Glass / Colada Glass /</p> <p>ผลไม้ตกแต่งเครื่องดื่มและอื่น ๆ</p> <p>Orange / Pineapple / Maraschino Cherries</p> <p>น้ำผลไม้และอื่น ๆ</p> <p>Orange Juice / Pineapple Juice / Sprite / Soda Water</p> <p>Cleaning Chemical and Towels</p>

1.4.5 ตำแหน่ง พนักงานบริการ (เสิร์ฟ) (Waiter/ Waitress)

รายละเอียดสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)	วิธีการทดสอบ		
	ข้อเขียน	สัมภาษณ์	ปฏิบัติ
1. รับรายการอาหารตามสั่งและให้บริการที่โต๊ะอาหาร			✓
2. ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในเรื่องบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม	✓		✓
3. ดำเนินธุรกรรมด้านการเงินเมื่อมีการซื้อสินค้าและบริการ	✓		
4. จัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่ใช่แอลกอฮอล์			✓
5. ทำความสะอาดบาร์และพื้นที่บริการอาหาร			✓
6. ให้บริการอาหารในห้องพัก			✓

คุณสมบัติผู้เข้ารับการศึกษาเพื่อประกอบอาชีพ พนักงานบริการ (เสิร์ฟ) (Waiter/ Waitress)

1. อายุ 18 ปีบริบูรณ์
2. การศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปวช หรือ เทียบเท่า
3. ไม่จำเป็นต้องมีประสบการณ์ทำงานแต่ต้องผ่านการอบรมในรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งงานไม่น้อยกว่า 45 ชม. หรือมีวุฒิการศึกษาที่ตรงกับสาขา หรือมีประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งงาน อย่างน้อย 1 ปี

ตัวอย่างระยะเวลาการฝึกอบรม

1. เรียนภาคทฤษฎีวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
2. เรียนภาคปฏิบัติวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน เรื่องการผสมเครื่องดื่มไม่มีแอลกอฮอล์ แบ่งตามประเภทของเครื่องดื่ม
 - 2.1 Coffee / Tea
 - 2.2 Smoothie
 - 2.3 Mocktail
 - 2.4 Soft Drink / Other
3. สอบทฤษฎีจำนวน 2 ชั่วโมง
4. สอบปฏิบัติจำนวน 3 ชั่วโมง

หมายเหตุ: หน่วยอบรมสามารถกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามรายละเอียด ในมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) และระบบฐานข้อมูลบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (The ASEAN Tourism Professional Registration System: ATPRS)

ตัวอย่างการทดสอบ วัสดุและอุปกรณ์

ตัวอย่างการทดสอบ	วัสดุและอุปกรณ์
1. รับรายการอาหารตามสั่งและให้บริการที่โต๊ะอาหาร	ใบบันทึกคำสั่งลูกค้า (Captain Order) แฟ้มเก็บใบบันทึกคำสั่งลูกค้า (Captain Order Folder) ปากกา และเครื่อง POS Machine (optional)
2. ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในเรื่องบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม	รายการอาหาร (Menu) รายการเครื่องดื่ม(Beverage List) รายการไวน์ (Wine List)
3. จัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์ 3.1 ชงกาแฟ ผู้ทดสอบจะต้องทำเครื่องดื่มกาแฟ 4 เมนู ดังต่อไปนี้ - Hot Americano - Hot Cappuccino - Ice Latte - Mocha Frappe	อุปกรณ์ในการชง Espresso Machine /Blender/Coffee Grinder/Portafilter/Portafilter basket/Knock box/Tamper/Rubber tamp mat/grind brush/pitcher/ /Cocoa Sprinkler/teaspoon อุปกรณ์ในการให้บริการ Tray/ Milk Jug/ Sugar bowl เครื่องแก้ว coffee cup/ Ice coffee glass
3.2 ชงชา ผู้ทดสอบจะต้องทำเครื่องดื่มชา 1 ใน 3 เมนู ดังต่อไปนี้ - Jasmine tea - Oolong tea - Green tea	อุปกรณ์ในการชง Boiler อุปกรณ์ในการให้บริการ Tray/teaspoon เครื่องแก้ว Tea Jug and cup

ตัวอย่างการทดสอบ	วัสดุและอุปกรณ์
<p>3.3 น้ำปั่น (Smoothie)</p> <p>ผู้ทดสอบจะต้องทำเครื่องดื่ม Smoothie 2 เมนูจาก 4 เมนูต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pineapple - Watermelon - Orange - Lime 	<p>อุปกรณ์ในการผสม</p> <p>Jigger / Bar Spoon / Muddler / Handle Juice Squeezer / Fruit Peeler / Juice Container /</p> <p>อุปกรณ์ในการตกแต่งเครื่องดื่ม</p> <p>Cutting Board and Knife / Cocktail Stirrer / Cocktail Pick / Straw / Bar Caddy / Bar Condiment</p> <p>อุปกรณ์ในการให้บริการเครื่องดื่ม</p> <p>Coaster / Bar Cleaning Towels / Ice Scoop / Ice Bucket / Blender</p> <p>เครื่องแก้ว</p> <p>Long Drink Glass / Hurricane Glass / Colada Glass</p> <p>ผลไม้ตกแต่งเครื่องดื่มและอื่น ๆ</p> <p>Lime / Orange / Pineapple / Maraschino Cherries / Watermelon / Mint Leave / Salt</p> <p>น้ำผลไม้และอื่น ๆ</p> <p>Orange Juice / Pineapple Juice / Lime Juice / Still Water / Sugar Syrup / Fresh Milk / Ice Cube</p> <p>Cleaning Chemical and Towels</p>
<p>3.4 ผสมเครื่องดื่มประเภทไม่มีแอลกอฮอล์ (Mocktail)</p> <p>ผู้ทดสอบจะต้องทำเครื่องดื่ม Mocktail 2 เมนู ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fruit Punch - Shirley Temple 	<p>อุปกรณ์ในการผสม</p> <p>Jigger / Boston Shaker / Cobbler Shaker / Hawthorne Strainer / Bar Spoon / Handle Juice Squeezer / Fruit Peeler / Juice Container /</p> <p>อุปกรณ์ในการตกแต่งเครื่องดื่ม</p> <p>Cutting Board and Knife / Cocktail Stirrer / Cocktail Pick / Straw / Bar Caddy / Bar Condiment</p> <p>อุปกรณ์ในการให้บริการเครื่องดื่ม</p> <p>Coaster / Bar Cleaning Towels / Ice Scoop / Ice Bucket</p> <p>เครื่องแก้ว</p> <p>Collin Glass / Long Drink Glass / Hurricane Glass</p> <p>ผลไม้ตกแต่งเครื่องดื่มและอื่น ๆ</p> <p>Lime / Orange / Pineapple / Maraschino Cherries / Mint Leave</p>

ตัวอย่างการทดสอบ	วัสดุและอุปกรณ์
	<p>น้ำผลไม้และอื่น ๆ Orange Juice / Pineapple Juice / Lime Juice / Sugar Syrup / Red Grenadine Syrup / Cherry Syrup / Sprite / Ice Cube</p> <p>Cleaning Chemical and Towels</p>
<p>3.5 เสิร์ฟเครื่องดื่มที่ไม่ใช่แอลกอฮอล์ (Soft Drink)</p> <p>ผู้ทดสอบจะต้องทำการเสิร์ฟเครื่องดื่ม Soft Drink และเครื่องดื่มอื่น ๆ ต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carbonate Drink 1 ชนิด - Fruit Juice 1 ชนิด 	<p>อุปกรณ์ในการผสม Bar Spoon / Fruit Peeler / Juice Container</p> <p>อุปกรณ์ในการตกแต่งเครื่องดื่ม Cutting Board and Knife / Cocktail Stirrer / Cocktail Pick / Straw / Bar Caddy / Bar Condiment</p> <p>อุปกรณ์ในการให้บริการเครื่องดื่ม Bar Blade / Coaster / Bar Cleaning Towels / Ice Scoop / Ice Bucket</p> <p>เครื่องแก้ว Collin Glass / Colada Glass /</p> <p>ผลไม้ตกแต่งเครื่องดื่มและอื่น ๆ Orange / Pineapple / Maraschino Cherries</p> <p>น้ำผลไม้และอื่น ๆ Orange Juice / Pineapple Juice / Sprite / Soda Water / Ice Cube</p> <p>Cleaning Chemical and Towels</p>
<p>1. ทำความสะอาดบาร์และพื้นที่บริการอาหาร</p>	<p>เคมีภัณฑ์และผ้าทำความสะอาด (Chemical and Cloth for Cleaning)</p>
<p>2. ให้บริการอาหารในห้องพัก</p>	<p>รถเข็นเสิร์ฟอาหารพร้อมตู้อุ่นร้อน (Service Trolley With Hot Box)</p> <p>อุปกรณ์สำหรับจัดโต๊ะตามคำสั่งลูกค้า (Table Set Up According to Guest Order)</p>

2. สาขาการเดินทาง (Travel Services)

รายละเอียดสมรรถนะหลัก (Functional Competencies)	วิธีการทดสอบ		
	ข้อเขียน	สัมภาษณ์	ปฏิบัติ
1. ประสานงานและบริการสัมฤทธิ์ผล	✓		
2. ทำงานในสภาพแวดล้อมที่เป็นพหุสังคม	✓		
3. ดำเนินการตามขั้นตอนในด้านอาชีพอนามัยและความปลอดภัย	✓		
4. ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติในด้านความปลอดภัยและสวัสดิภาพด้านสุขอนามัยในงาน	✓		
5. พัฒนาและแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับธุรกิจการให้บริการ	✓		

2.1 แผนกธุรกิจท่องเที่ยว (Travel Agencies)

รายละเอียดสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	วิธีการทดสอบ		
	ข้อเขียน	สัมภาษณ์	ปฏิบัติ
1. สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์	✓		
2. ปฏิบัติงานธุรการ ทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป	✓		
3. ใช้งานอุปกรณ์เครื่องใช้และเทคโนโลยีโดยทั่วไปในการดำเนินธุรกิจ	✓		
4. เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	✓		
5. ส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	✓		
6. ดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	✓		
7. จัดการและคลี่คลายสถานการณ์ขัดแย้ง	✓		
8. สนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการขั้นพื้นฐาน	✓		

2.1.1 ตำแหน่ง ผู้จัดการทั่วไปด้านธุรกิจท่องเที่ยว (General Manager)

รายละเอียดสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)	วิธีการทดสอบ		
	ข้อเขียน	สัมภาษณ์	ปฏิบัติ
1. เสริมสร้างและธำรงไว้ซึ่งความปลอดภัยและมั่นคงในที่ทำงาน			✓
2. ดำเนินการด้านเงินภายในวงเงินงบประมาณ			✓
3. พัฒนาและดำเนินแผนทางธุรกิจ			✓
4. จัดเตรียมเอกสารใบแสดงข้อมูลฐานะทางการเงิน			✓
5. จัดการทรัพย์สินทางกายภาพ			✓
6. บริหารความเสี่ยงในสถานประกอบการ			✓
7. พัฒนาและจัดวางยุทธศาสตร์ทางธุรกิจ			✓
8. เตรียมการและนำเสนอผลงาน			✓
9. พัฒนาคำแนะนำและประเมินแผนงานการนำเที่ยวในภูมิภาค			✓
10. พัฒนา จัดการ และประเมินกลยุทธ์ทางการตลาดในพื้นที่			✓

11. จัดและประสานการประชุม	✓		
12. ประสานกิจกรรมทางการตลาด	✓		
13. สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	✓		
14. จัดการและริเริ่มโครงการนำเที่ยวในเชิงวัฒนธรรม	✓		
15. รักษาและแสวงหาความรู้ทางกฎหมายที่จำเป็นต่อการประกอบธุรกิจตามกฎหมาย	✓		
16. จัดให้มีการสนับสนุนทางวิชาชีพแก่ผู้ร่วมงานทางธุรกิจ	✓		
17. สรรหาและคัดเลือกพนักงาน	✓		
18. ดูแลจัดการความแตกต่างในที่ทำงาน	✓		
19. มีบทบาทนำในการให้ทิศทางแก่พนักงานและบริหารงานบุคคล	✓		
20. ดำเนินโครงการฝึกอบรมและพัฒนา	✓		
21. ดำเนินงานแผนการประเมินการทำงานของพนักงาน	✓		
22. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง	✓		

คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรมตำแหน่ง ผู้จัดการทั่วไปด้านธุรกิจท่องเที่ยว (General Manager)

1. อายุ 30-50 ปี
2. จบการศึกษาระดับปริญญาตรี
3. ควรมีประสบการณ์อย่างน้อย 5 ปีขึ้นไปในตำแหน่งงาน General Manager

ตัวอย่างระยะเวลาการฝึกอบรม

1. เรียนภาคทฤษฎีวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
2. เรียนภาคปฏิบัติวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
3. สอบทฤษฎีจำนวน 2 ชั่วโมง
4. สอบปฏิบัติจำนวน 3 ชั่วโมง

หมายเหตุ: หน่วยอบรมสามารถกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามรายละเอียดในมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) และระบบฐานข้อมูลบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (The ASEAN Tourism Professional Registration System: ATPRS)

2.1.2 ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป ด้านธุรกิจท่องเที่ยว (Assistant General Manager)

รายละเอียดสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)	วิธีการทดสอบ		
	ข้อเขียน	สัมภาษณ์	ปฏิบัติ
1. พัฒนา จัดการและประเมินยุทธศาสตร์การตลาดท้องถิ่น	✓		
2. จัดการและดูแลตรวจสอบโครงการด้านการท่องเที่ยว	✓		
3. พัฒนาและดำเนินแผนการประกอบการดำเนินงาน	✓		
4. ดำเนินงาน ควบคุมระบบและกระบวนการบริหารจัดการ	✓		

5. เข้าถึงและทำความเข้าใจข้อมูลสินค้า			✓
6. ประสานงานกิจกรรมด้านการตลาด	✓		
7. ประสานการผลิตแผ่นพับ/โบรชัวร์และอุปกรณ์ด้านการตลาด	✓		
8. ดำเนินงานด้านระบบการสำรองสำหรับการบริการต่างๆ ผ่านคอมพิวเตอร์			✓
9. จัดการและรักษากระบวนการทำงานทางคอมพิวเตอร์			✓
10. ออกแบบเอกสาร รายงานและแผนงานด้านคอมพิวเตอร์			✓
11. ดำเนินงานระบบข้อมูลอัตโนมัติ	✓		
12. จัดการควบคุมและสั่งนำเข้าสินค้าวัสดุคงคลัง	✓		
13. จัดเตรียมและเสนอใบเสนอราคา	✓		
14. จัดการและรักษาความสัมพันธ์ในที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	✓		
15. สร้างและรักษาแนวทางการทำงานเป็นทีมเพื่องานบริการ	✓		
16. ดูแลควบคุมการปฏิบัติงาน	✓		
17. ดูแลควบคุมผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	✓		
18. ฝึกสอนผู้อื่นให้มีทักษะในการทำงาน	✓		
19. จัดตารางการทำงานพนักงาน	✓		
20. ดำเนินวิธีการเพื่อลดการลักทรัพย์	✓		
21. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น			✓
22. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง	✓		

คุณสมบัติผู้ทดสอบตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไปด้านธุรกิจท่องเที่ยว (Assistant General Manager)

1. อายุ 30 – 40 ปี (ควรอายุน้อยกว่าผู้จัดการทั่วไป)
2. จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านสาขาการท่องเที่ยวหรือสาขาที่เกี่ยวข้อง
3. ประสบการณ์ 3-4 ปี ในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง

ตัวอย่างระยะเวลาการฝึกอบรม

1. เรียนภาคทฤษฎีวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
2. เรียนภาคปฏิบัติวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
3. สอบทฤษฎีจำนวน 2 ชั่วโมง
4. สอบปฏิบัติจำนวน 3 ชั่วโมง

หมายเหตุ: หน่วยอบรมสามารถกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามรายละเอียดในมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) และระบบฐานข้อมูลบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (The ASEAN Tourism Professional Registration System: ATPRS)

ตัวอย่างวัสดุและอุปกรณ์

1. คอมพิวเตอร์
2. อุปกรณ์ปฐมพยาบาล

2.1.3 ตำแหน่ง ที่ปรึกษาด้านธุรกิจท่องเที่ยวอาวุโส (Senior Travel Consultant)

รายละเอียดสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)	วิธีการทดสอบ		
	ข้อเขียน	สัมภาษณ์	ปฏิบัติ
1. เข้าถึงและตีความข้อมูลผลิตภัณฑ์และสินค้า			✓
2. ใช้กฎระเบียบและกระบวนการการจำหน่ายบัตรโดยสารชั้นสูง			✓
3. ทำการจองและประสานงานกับผู้ให้บริการ			✓
4. ประสานกิจกรรมด้านการตลาดและส่งเสริมการขาย	✓		
5. สร้างป้ายโฆษณาส่งเสริมการขาย	✓		
6. รวบรวมและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวใหม่ๆ	✓		
7. วางแผนและดำเนินกิจกรรมการขาย	✓		
8. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการเบื้องต้น	✓		

คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรมตำแหน่งที่ปรึกษาด้านธุรกิจท่องเที่ยวอาวุโส (Senior Travel Consultant)

1. อายุไม่ต่ำกว่า 25 ปี
2. ควรมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอย่างน้อย 5 ปี

ตัวอย่างระยะเวลาการฝึกอบรม

1. เรียนภาคทฤษฎีวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
2. เรียนภาคปฏิบัติวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
3. สอบทฤษฎีจำนวน 2 ชั่วโมง
4. สอบปฏิบัติจำนวน 3 ชั่วโมง

หมายเหตุ: หน่วยอบรมสามารถกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามรายละเอียดในมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) และระบบฐานข้อมูลบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (The ASEAN Tourism Professional Registration System: ATPRS)

ตัวอย่างวัสดุและอุปกรณ์

1. แบบทดสอบภาษาอังกฤษ หรือการทดสอบภาษาอังกฤษออนไลน์
2. คอมพิวเตอร์
3. ระบบสำรองที่นั่งบัตรโดยสาร

2.1.4 ตำแหน่ง ที่ปรึกษาด้านธุรกิจท่องเที่ยว (Travel Consultant)

รายละเอียดสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)	วิธีการทดสอบ		
	ข้อเขียน	สัมภาษณ์	ปฏิบัติ
1. รับและดำเนินการจอง			✓
2. ดำเนินการจองผ่านระบบคอมพิวเตอร์			✓
3. สร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ			✓
4. สร้างและออกบัตรโดยสารอื่นๆ นอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน			✓
5. สร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินพิเศษระหว่างประเทศ			✓
6. สร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินระหว่างประเทศทั่วไป			✓
7. พัฒนาและพื้งหาความรู้ใหม่ๆ ในพื้นที่	✓		
8. หาข้อมูลและจัดทำผลิตภัณฑ์และบริการทางการท่องเที่ยว	✓		
9. จัดหาและเผยแพร่ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว	✓		

คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรมตำแหน่ง ที่ปรึกษาด้านธุรกิจท่องเที่ยว (Travel Consultant)

1. อายุไม่ต่ำกว่า 25 ปี
2. ควรมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างน้อย 3 ปี

ตัวอย่างระยะเวลาการฝึกอบรม

1. เรียนภาคทฤษฎีวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
2. เรียนภาคปฏิบัติวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
3. สอบทฤษฎีจำนวน 2 ชั่วโมง
4. สอบปฏิบัติจำนวน 3 ชั่วโมง

หมายเหตุ: หน่วยอบรมสามารถกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามรายละเอียดในมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) และระบบฐานข้อมูลบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (The ASEAN Tourism Professional Registration System: ATPRS)

ตัวอย่างวัสดุและอุปกรณ์

1. คอมพิวเตอร์
2. ระบบสำรองที่นึ่งบัตรโดยสาร

2.2 แผนกปฏิบัติการธุรกิจท่องเที่ยว (Tour Operation)

รายละเอียดสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	วิธีการทดสอบ		
	ข้อเขียน	สัมภาษณ์	ปฏิบัติ
1. สามารถสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	✓		
2. ปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	✓		
3. เข้าใจและสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	✓		
4. ใช้งานอุปกรณ์เครื่องใช้และเทคโนโลยีโดยทั่วไปในการดำเนินธุรกิจ	✓		
5. นำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	✓		
6. ดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	✓		
7. สนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการขั้นพื้นฐาน	✓		

2.2.1 ตำแหน่ง ผู้จัดการด้านปฏิบัติการธุรกิจท่องเที่ยว (Product Manager)

รายละเอียดสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)	วิธีการทดสอบ		
	ข้อเขียน	สัมภาษณ์	ปฏิบัติ
1. เข้าถึงและตีความข้อมูลสินค้า	✓		
2. ทำการจองและประสานงานกับผู้ให้บริการ	✓		
3. ค้นคว้าวิจัยและนำผลวิจัยสินค้าการท่องเที่ยวไปใช้	✓		
4. ประสานงานกิจกรรมทางการตลาด	✓		
5. ประสานงานการทำใบปลิวและวัสดุทางการตลาด	✓		
6. คิดค้น ปรับปรุง และประเมินผลกลยุทธ์สินค้า	✓		
7. พัฒนา ปรับปรุง และประเมินผลแนวทางการท่องเที่ยวภูมิภาค	✓		
8. พัฒนาและติดตามกิจกรรมการท่องเที่ยว	✓		
9. จัดเตรียมและยื่นใบเสนอราคา	✓		
10. ริเริ่มจัดการโครงการนวัตกรรมการท่องเที่ยว	✓		
11. บริหารจัดการความเสี่ยงของการประกอบการ	✓		
12. วางแผนและปรับปรุงกิจกรรมการขายแบบเหมา	✓		
13. พัฒนาและประสานงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม	✓		
14. หาข้อมูลและจัดทำผลิตภัณฑ์และบริการทางการท่องเที่ยว	✓		
15. จัดหาและเผยแพร่ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว	✓		
16. พัฒนาโครงการเพื่อสร้างจิตสำนึกด้านการท่องเที่ยวในประเทศผู้รับ	✓		
17. พัฒนา/ดูแลติดตาม งานปฏิบัติการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างยั่งยืน	✓		
18. พัฒนา ปรับปรุง และประเมินผลแนวทางการท่องเที่ยวภูมิภาค	✓		
19. ดำเนิน/ดูแลตรวจสอบระบบและระเบียบการจัดการบริหารงานต่างๆ	✓		
20. เสริมสร้างและธำรงไว้ซึ่งความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน	✓		

รายละเอียดสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)	วิธีการทดสอบ		
	ข้อเขียน	สัมภาษณ์	ปฏิบัติ
21. เป็นผู้นำและบริหารจัดการทีมพัฒนาด้านการนำเที่ยว	✓		
22. ฝึกสอนพนักงานให้มีทักษะในการทำงาน	✓		
23. บริหารจัดการและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน	✓		
24. พัฒนาและดำเนินการตามแผนธุรกิจ	✓		
25. สร้างเสริมและพัฒนาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	✓		
26. จัดเตรียมและดูแลตรวจตรางบประมาณ	✓		
27. ดำเนินการทางการเงินในวงงบประมาณ	✓		
28. ปรับปรุงและรักษาความรู้ด้านกฎหมายเพื่อดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับข้อกำหนด	✓		
29. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูงขั้นหัวหน้างาน	✓		

คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรมตำแหน่ง ผู้จัดการด้านปฏิบัติการธุรกิจท่องเที่ยว (Product Manager)

1. อายุไม่ต่ำกว่า 30 ปี
2. จบการศึกษาระดับปริญญาตรี
3. ควรมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องในตำแหน่งนี้อย่างน้อย 3 ปี

ตัวอย่างระยะเวลาการฝึกอบรม

1. เรียนภาคทฤษฎีวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
2. เรียนภาคปฏิบัติวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
3. สอบทฤษฎีจำนวน 2 ชั่วโมง
4. สอบปฏิบัติจำนวน 3 ชั่วโมง

หมายเหตุ: หน่วยอบรมสามารถกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามรายละเอียดในมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) และระบบฐานข้อมูลบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (The ASEAN Tourism Professional Registration System: ATPRS)

2.2.2 ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาดเพื่อพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยว (Sales and Marketing Manager)

รายละเอียดสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)	วิธีการทดสอบ		
	ข้อเขียน	สัมภาษณ์	ปฏิบัติ
1. พัฒนาคำเนินการ และประเมินแผนการท่องเที่ยวภูมิภาค	✓		
2. ประสานงานการทำใบปลิวและวัสดุทางการตลาด	✓		
3. คิดค้นวิธีการและริเริ่มคิดกลยุทธ์ของสินค้า	✓		
4. บริหารจัดการและดูแลตรวจตราโครงการท่องเที่ยวต่างๆ	✓		
5. สร้างเสริมและปรับปรุงความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	✓		

รายละเอียดสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)	วิธีการทดสอบ		
	ข้อเขียน	สัมภาษณ์	ปฏิบัติ
6. ปรับปรุงและรักษาความรู้ทางกฎหมายเพื่อดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับข้อกำหนด	✓		
7. พัฒนาและบริหารจัดการกลยุทธ์ทางธุรกิจ	✓		
8. พัฒนาปรับปรุงและดำเนินตามแผนธุรกิจ	✓		
9. จัดการ และควบคุมงบประมาณการประกอบการ	✓		
10. บริหารจัดการทางการเงินในวงงบประมาณ	✓		
11. บริหารจัดการการทำสัญญา/ ข้อผูกพัน	✓		
12. จัดการและประสานงานการประชุม	✓		
13. จัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ	✓		
14. เสริมสร้างและธำรงไว้ซึ่งความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน	✓		
15. มีบทบาทที่นำในการให้ทิศทางการทำงานและบริหารบุคคล	✓		
16. สรรหาและคัดเลือกพนักงาน	✓		
17. สามารถอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง	✓		

คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรมตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาดเพื่อพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยว (Sales and Marketing Manager)

1. อายุไม่ต่ำกว่า 25 ปี
2. จบการศึกษาอย่างน้อยปริญญาตรี
3. ควรมีประสบการณ์ในสายงานที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 3-5 ปี

ตัวอย่างระยะเวลาการฝึกอบรม

1. เรียนภาคทฤษฎีวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
2. เรียนภาคปฏิบัติวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
3. สอบทฤษฎีจำนวน 2 ชั่วโมง
4. สอบปฏิบัติจำนวน 3 ชั่วโมง

หมายเหตุ: หน่วยอบรมสามารถกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามรายละเอียดในมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) และระบบฐานข้อมูลบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (The ASEAN Tourism Professional Registration System: ATPRS)

2.2.3 ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อด้านการโรงแรม (Credit Manager)

รายละเอียดสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)	วิธีการทดสอบ		
	ข้อเขียน	สัมภาษณ์	ปฏิบัติ
1. บริหารจัดการทำสัญญา/ ข้อผูกพัน	✓		
2. สร้างเสริมและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	✓		
3. ปรับปรุงรักษาความปลอดภัยของระบบบัญชีการเงิน	✓		

4. ความรู้ทางกฎหมายเพื่อดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนด	✓		
5. บริหารจัดการให้บริการอย่างมีคุณภาพแก่ลูกค้า	✓		
6. เสริมสร้างและธำรงไว้ซึ่งความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน	✓		
7. จัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ	✓		
8. มีบทบาทที่นำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารบุคคล	✓		
9. สรรหาและคัดเลือกพนักงาน	✓		
10. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง	✓		

คุณสมบัติผู้เข้ารับการศึกษาฝึกอบรบตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อด้านการโรงแรม (Credit Manager)

1. อายุไม่ต่ำกว่า 25 ปี
2. จบการศึกษาระดับปริญญาตรี
3. ควรมีประสบการณ์ในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องและมีความรู้ด้านกฎหมายธุรกิจอย่างน้อย 3-5 ปีขึ้นไป

ตัวอย่างระยะเวลาการฝึกอบรบ

1. เรียนภาคทฤษฎีวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
2. เรียนภาคปฏิบัติวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
3. สอบทฤษฎีจำนวน 2 ชั่วโมง
4. สอบปฏิบัติจำนวน 3 ชั่วโมง

หมายเหตุ: หน่วยอบรมสามารถกำหนดระยะเวลาการฝึกอบบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามรายละเอียดในมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) และระบบฐานข้อมูลบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (The ASEAN Tourism Professional Registration System: ATPRS)

2.2.4 ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายตั๋วเพื่อธุรกิจท่องเที่ยว (Ticketing Manager)

รายละเอียดสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)	วิธีการทดสอบ		
	ข้อเขียน	สัมภาษณ์	ปฏิบัติ
1. บริหารจัดการระบบออกใบเรียกเก็บเงินและการเก็บเงิน	✓		
2. สร้างเสริมและพัฒนาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	✓		
3. ดำเนินการจองและประสานงานกับผู้ให้บริการ			✓
4. สร้างเสริมและรักษาการปฏิบัติงานเป็นทีมในการให้บริการ	✓		
5. จัดทำและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ			✓
6. จัดทำและออกบัตรโดยสารส่งเสริมการขายระหว่างประเทศ			✓
7. จัดทำและออกบัตรโดยสารทั่วไประหว่างประเทศ			✓
8. จัดทำและออกบัตรโดยสารอื่นๆ นอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน			✓
9. คิดค้น ปรับปรุงและประเมินผลกลยุทธ์ผลิตภัณฑ์	✓		
10. บริหารจัดการระบบการจองผ่านคอมพิวเตอร์	✓		

รายละเอียดสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)	วิธีการทดสอบ		
	ข้อเขียน	สัมภาษณ์	ปฏิบัติ
11. ผลิตและจัดทำเอกสารการท่องเที่ยวโดยใช้คอมพิวเตอร์	✓		
12. เข้าถึงและตีความข้อมูลสินค้า	✓		
13. การสำรองที่นั่งและดำเนินการตามขั้นตอน	✓		
14. หาข้อมูลและจัดทำผลิตภัณฑ์และบริการทางการท่องเที่ยว	✓		
15. จัดหาและเผยแพร่ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว	✓		
16. เสริมสร้างและচারังไว้ซึ่งความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน	✓		
17. บริการจัดการการสร้างเสริมความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน	✓		
18. ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน	✓		
19. ให้การสนับสนุนด้านการดูแลตรวจสอบแก่เพื่อนร่วมงานทางธุรกิจ	✓		
20. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูงขั้นหัวหน้าพนักงาน	✓		

คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรมตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายตั๋วเพื่อธุรกิจท่องเที่ยว (Ticketing Manager)

1. อายุไม่ต่ำกว่า 25 ปี
2. จบการศึกษาอย่างน้อยปริญญาตรี
3. ควรมีประสบการณ์ในสายงานตามตำแหน่งที่เกี่ยวข้อง
4. ควรมีความรู้ด้านระบบโปรแกรมจองตั๋วต่างๆ และระบบการสำรองที่นั่ง

ตัวอย่างระยะเวลาการฝึกอบรม

1. เรียนภาคทฤษฎีวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
2. เรียนภาคปฏิบัติวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
3. สอบทฤษฎีจำนวน 2 ชั่วโมง
4. สอบปฏิบัติจำนวน 3 ชั่วโมง

หมายเหตุ: หน่วยอบรมสามารถกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามรายละเอียดในมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) และระบบฐานข้อมูลบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (The ASEAN Tourism Professional Registration System: ATPRS)

ตัวอย่างวัสดุและอุปกรณ์

1. แบบทดสอบภาษาอังกฤษ หรือการทดสอบภาษาอังกฤษออนไลน์
2. คอมพิวเตอร์
3. ระบบสำรองที่นั่งบัตรโดยสาร

2.2.5 ตำแหน่ง ผู้จัดการธุรกิจท่องเที่ยว (Tour Manager)

รายละเอียดสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)	วิธีการทดสอบ		
	ข้อเขียน	สัมภาษณ์	ปฏิบัติ
1. ประสานงานกิจกรรมการส่งเสริมการขายและการตลาด	✓		
2. พัฒนาและดำเนินตามแผนประกอบกร	✓		
3. ติดตามและประเมินผลความหมายใบแสดงสถานะและข้อมูลการเงิน			✓
4. ดำเนินการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ			✓
5. ประเมินและวางแผนการท่องเที่ยวสำหรับชุมชน	✓		
6. ประสานงานและดำเนินการการนำเที่ยวระยะหนึ่งวัน หรือช่วงสั้นๆ	✓		
7. พัฒนาและประสานการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม	✓		
8. จัดสรรทรัพยากรด้านการท่องเที่ยว	✓		
9. ส่งเสริมสินค้าและการบริการการท่องเที่ยว	✓		
10. จัดหาและเผยแพร่ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว	✓		
11. เสริมสร้างและสร้างไว้ซึ่งความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน	✓		
12. สร้างเสริมรักษาการบริการเป็นทีม	✓		
13. มีบทบาทนำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารบุคคล	✓		
14. ดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงาน	✓		
15. ดูแลตรวจสอบการทำงานของพนักงาน	✓		
16. จัดทำตารางการทำงานแก่พนักงาน	✓		
17. ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน	✓		
18. จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มสำหรับการพักค้างคืน	✓		
19. การดำเนินการเรื่องความปลอดภัยทางทรัพย์สิน	✓		
20. ใช้ภาษาอังกฤษได้ในระดับสูงขั้นหัวหน้าพนักงานหรือพนักงานอาวุโส	✓		

คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรมตำแหน่ง ผู้จัดการธุรกิจท่องเที่ยว (Tour Manager)

1. อายุไม่ต่ำกว่า 25 ปี
2. จบการศึกษาน้อยปริญญาตรี
3. ควรมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยวอย่างน้อย 3 ปี

ตัวอย่างระยะเวลาการฝึกอบรม

1. เรียนภาคทฤษฎีวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
2. เรียนภาคปฏิบัติวันละ 3 ชั่วโมง จำนวน 5 วัน
3. สอบทฤษฎีจำนวน 2 ชั่วโมง
4. สอบปฏิบัติจำนวน 3 ชั่วโมง

หมายเหตุ: หน่วยอบรมสามารถกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามรายละเอียดในมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) และระบบฐานข้อมูลบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (The ASEAN Tourism Professional Registration System: ATPRS)

ตัวอย่างวัสดุและอุปกรณ์

1. แบบทดสอบภาษาอังกฤษ หรือการทดสอบภาษาอังกฤษออนไลน์
2. คอมพิวเตอร์

3

คุณสมบัติของคณะผู้ฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ของหน่วยอบรม

➤ ใบสมัครคณะผู้ฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ACCSTP) หรือหลักสูตรการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (CATC) หรือหลักสูตรที่กรมการท่องเที่ยวประกาศกำหนด

- มีจำนวนไม่น้อยกว่า 2 คน/ ตำแหน่งงาน/หลักสูตรที่ขอฝึกอบรม โดยต้องมีผู้สอนต้นแบบอาเซียน (ASEAN Master Trainer: MT) หรือผู้สอนระดับประเทศ (National Trainer: NT) อย่างน้อย 1 คน
- อายุไม่น้อยกว่า 25 ปีบริบูรณ์
- มีประสบการณ์การทำงานในสาขา แผนก หรือ ตำแหน่งงานที่ฝึกอบรมมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี
- หลักฐานผ่านการอบรมหลักสูตรผู้สอนต้นแบบอาเซียน (ASEAN Master Trainer: MT) หรือผู้สอนระดับประเทศ (National Training: NT) หรือมีตำแหน่งทางวิชาการในระดับผู้ช่วยศาสตราจารย์ขึ้นไปในสาขา แผนก หรือตำแหน่งที่เกี่ยวข้อง หรือเป็นผู้สอนที่มีประสบการณ์ หรือ ผลงานที่ได้รับการยอมรับในสาขา แผนก หรือตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม
- สามารถประยุกต์ใช้เอกสาร ขั้นตอนการปฏิบัติงานการฝึกอบรมได้สอดคล้องกับมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ACCSTP) หรือหลักสูตรการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (CATC) หรือหลักสูตรที่กรมการท่องเที่ยวประกาศกำหนด

4

ความพร้อมของสถานที่ (แบบรูปภาพประกอบ)

- สำนักงานที่ใช้ในการรับสมัคร สํารวจความพร้อมของสถานที่ที่ใช้ในการให้บริการผู้เข้ารับการฝึกอบรม เป็นห้องรับรอง หรือห้องรับสมัคร เป็นต้น
- พื้นที่สำหรับจัดเก็บเอกสาร มีพื้นที่จัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ACCSTP) หรือหลักสูตรการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (CATC) หรือหลักสูตรที่กรมการท่องเที่ยวประกาศกำหนดของหน่วยอบรมให้เพียงพอ พื้นที่จัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมต้องมีกุญแจปิดล็อกและมีการมอบหมายให้มีผู้ดูแลเป็นลายลักษณ์อักษร
- ห้องฝึกอบรมภาคทฤษฎี ต้องมีพื้นที่เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม ตามแผนที่หน่วยงานกำหนดไว้ โดยคำนึงถึงการจัดให้มีสภาพแวดล้อม อุณหภูมิที่เหมาะสม อากาศถ่ายเท แสง และเสียงมีความเหมาะสม

- **ชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น** กรณีฉุกเฉินควรมีชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น เพื่อความปลอดภัยของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และมีชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้นอยู่ประจำห้องที่ใช้ในการฝึกอบรมอย่างเหมาะสมและเพียงพอ
- **อื่น ๆ** สถานที่ฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ควรมีความปลอดภัย เช่น มีระบบป้องกันอัคคีภัย และทางหนีไฟ

ใบสมัครคณะผู้ฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยว
ตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน
หรือตามหลักสูตรการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือหลักสูตรที่กรมการท่องเที่ยวประกาศกำหนด

① ข้อมูลส่วนบุคคล

ชื่อ-นามสกุล.....

วัน/เดือน/ปี เกิด.....อายุ.....ปี

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน.....

ที่อยู่เลขที่.....หมู่ที่.....ต.รอก/ซอย.....

ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

รหัสไปรษณีย์.....เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ.....

อีเมล.....

ชื่อสถานที่ทำงาน.....

ที่อยู่เลขที่.....หมู่ที่.....ต.รอก/ซอย.....

ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

รหัสไปรษณีย์.....เบอร์โทรติดต่อ.....

สาขาที่ฝึกอบรม ที่พัก (Hotel Services) การเดินทาง (Travel Services)

แผนก.....

ตำแหน่งงานหรือหลักสูตรที่ฝึกอบรม.....

② ประวัติการศึกษา

ระดับการศึกษา	สาขาวิชา	ชื่อสถาบันการศึกษา

③ ประสบการณ์ทำงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

④ ผลงานทางวิชาการ และ/ประวัติการฝึกอบรมหรือดูงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

⑤ เอกสารประกอบการสมัคร

- รูปถ่ายขนาด 1 นิ้ว จำนวน 1 รูป
- สำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน
- วุฒิการศึกษา
- ใบรับรองการทำงาน
- ใบผ่านการฝึกอบรมการเป็นหลักสูตรผู้สอนต้นแบบอาเซียน (ASEAN Master Trainer: MT) หรือผู้สอนระดับประเทศ (National Training: NT) (ถ้ามี)
- เอกสารใบประกาศนียบัตรการฝึกอบรมหรือดูงาน (ถ้ามี)

ลงชื่อ.....ผู้สมัคร
(.....)
วันที่.....