

ประกาศคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน

เรื่อง มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาอาชีพภาคบริการ สาขาพนักงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม
ในธุรกิจโรงแรมและภัตตาคาร

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๒ วรรคหนึ่ง และมาตรา ๓๙ (๓) แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ คณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน จึงกำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาอาชีพภาคบริการ สาขาพนักงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ในธุรกิจโรงแรมและภัตตาคาร โดยความเห็นชอบของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ในประกาศนี้ สาขาอาชีพภาคบริการ สาขาพนักงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ในธุรกิจโรงแรมและภัตตาคาร (Hotel and Restaurant Business ; Food and Beverage Department) หมายถึง พนักงานที่ได้รับมอบหมายให้ ทำหน้าที่จัดเตรียม ดูแลช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก และให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม แก่ผู้รับบริการในสถานประกอบการบริการอาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้งตรวจสอบ กำกับ ควบคุม ดูแลความเรียบร้อย แนะนำ วางแผน เตรียมการงบประมาณ สรรหาคัดเลือกและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ประสานงาน สั่งการและมอบหมายให้พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ตลอดจนปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องของในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ข้อ ๒ มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาอาชีพภาคบริการ สาขาพนักงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ในธุรกิจโรงแรมและภัตตาคาร แบ่งออกเป็น ๓ ระดับ

๒.๑ ระดับ ๑ หมายถึง ผู้ที่มีฝีมือและความรู้พื้นฐานในการปฏิบัติงานที่ต้องมีหัวหน้างานช่วยให้คำแนะนำหรือช่วยตัดสินใจในเรื่องสำคัญเมื่อจำเป็น ซึ่งเป็นพนักงานบริการ (Food and Beverage Service Attendant, Wait-person Waiter/Waitress/Server/Restaurant Attendant) ที่ทำหน้าที่ทำความสะอาด จัดเตรียม จัดวาง จัดเก็บ เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ จัดโต๊ะ เก้าอี้ รับและบันทึกการจอง ให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ ต้อนรับและแนะนำรายการอาหารและเครื่องดื่ม รับคำสั่งดูแลให้บริการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม ตอบข้อซักถามให้ข้อมูลหรือคำแนะนำ ช่วยอำนวยความสะดวกเรื่องต่าง ๆ กระบวนการชำระเงิน ปฏิบัติต่อคำชมเชย คำตำหนิ กล่าวคำอำลาแก่ผู้รับบริการ ประสานงานกับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อการบริการที่ดี สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

๒.๒ ระดับ ๒ หมายถึง ผู้ที่มีฝีมือระดับกลาง มีความรู้ความสามารถ ทักษะการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ได้ดี และประสบการณ์การทำงานสามารถให้คำแนะนำผู้ใต้บังคับบัญชาได้ คุณภาพงานสูง ซึ่งเป็นหัวหน้าพนักงานบริการ (Food and Beverage Service, Captain/Head Waiter, Restaurant

Supervisor, Shift Leader) ที่ทำหน้าที่ตรวจสอบ ควบคุม กำกับดูแล ช่วยเหลือแนะนำ ประสานงาน จัดตารางการทำงาน อบรมถ่ายทอดความรู้ สั่งการและมอบหมายงาน ให้นักงงานบริการอาหาร และเครื่องดื่ม และประสานกับผู้ร่วมปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการอาหาร และเครื่องดื่ม ในสถานประกอบการ ด้วยความเรียบร้อยถูกต้องเหมาะสม เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

๒.๓ ระดับ ๓ หมายถึง ผู้ที่มีฝีมือระดับสูง สามารถวิเคราะห์ วินิจฉัยปัญหา การตัดสินใจ รู้ขั้นตอน กระบวนการของงานเป็นอย่างดี สามารถช่วยแนะนำงานฝีมือผู้ได้บังคับบัญชาได้ดี สามารถใช้หนังสือคู่มือ นำความรู้และทักษะมาประยุกต์ใช้กับเทคโนโลยีใหม่ได้ โดยเฉพาะการตัดสินใจ และเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสม ซึ่งเป็นผู้จัดการห้องอาหาร (Food and Beverage Director, Food and Beverage Outlet Manager, Restaurant/Outlet Manager) หมายถึง พนักงานที่ทำหน้าที่ กำกับดูแล ช่วยเหลือแนะนำ วางแผน พัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด การเงิน งบประมาณ รายได้ ต้นทุนการผลิต อบรมถ่ายทอดความรู้ สรรหา คัดเลือกและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริหารทรัพยากรบุคคล ทรัพย์สิน ภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับการบริการ อาหารและเครื่องดื่ม ในสถานประกอบการ ด้วยความเรียบร้อยถูกต้องเหมาะสม เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๓ ข้อกำหนดทางวิชาการที่ใช้เป็นเกณฑ์วัด ความรู้ ความสามารถและทัศนคติใน การทำงานของผู้ประกอบอาชีพสาขาอาชีพภาคบริการ สาขาพนักงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ในธุรกิจโรงแรมและภัตตาคาร ให้เป็นดังนี้

๓.๑ มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ระดับ ๑ ได้แก่

๓.๑.๑ ความรู้ ความเข้าใจ ประกอบด้วย ขอบเขตความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องดังต่อไปนี้

๓.๑.๑.๑ สมรรถนะหลัก

(Common Core Competency)

(๑) ความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการโรงแรม ภัตตาคาร

และการบริการ

(Hotel Industrial Restaurant and Hospitality

and local Knowledge)

(ก) พัฒนาความรู้ ข่าวสาร ข้อมูลให้ทันสถานการณ์

ปัจจุบัน

(Develop and update local knowledge)

- (ข) ดูแลรักษาอุตสาหกรรมบริการ
(Maintain hospitality industry knowledge)
- (ค) พัฒนาสภาพแวดล้อม เพื่อป้องกันและคุ้มครอง
นักท่องเที่ยวเด็ก
(Develop protective environments for
children in tourism/Perform child protection duties relevant to the tourism industry)
- (๒) การให้บริการลูกค้า
(Customer Relation)
- (ก) บริหารและแก้ปัญหาคำติชมจากลูกค้า
ต่าง ๆ ได้
(Manage and resolve conflict situations)
- (ข) สนับสนุนสินค้าและการบริการ
(Promote products and services to
customers)
- (ค) รับและแก้ปัญหาคำติชมจากลูกค้า
(Receive and resolve customer complaints)
- (ง) ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมี
ประสิทธิภาพ
(Work effectively with colleagues and
customers)
- (๓) สุขอนามัย และความปลอดภัย
(Hygiene and safety)
- (ก) ใช้มาตรฐานความปลอดภัยในการส่งอาหาร
(Apply standard safety procedures for
handling foodstuffs)
- (ข) ดูแลรักษาบำรุงเครื่องครัวและอุปกรณ์
(Clean and maintain kitchen equipment
and utensils)
- (ค) ปฏิบัติตามระเบียบทำความสะอาดในสถานที่ทำงาน
(Comply with workplace hygiene procedures)

- (ง) จัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือให้สะอาดปลอดภัย
(Implement occupational health and safety procedures)
- (จ) ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น
(Perform basic First Aid procedures)
- (๔) ความสัมพันธ์ ระหว่างพนักงานและนายจ้าง
(Employee and Employer Relation)
ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลาย
(Work in a socially diverse environment)
- (๕) ชุรการ การสื่อสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศ
(Administration, Communication, Information Technology)
- (ก) เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์
(Access and retrieve computer-based data)
- (ข) ปฏิบัติการงานชุรการทั่วไป
(Perform clerical procedures)
- (ค) สื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ
(Communicate on the telephone)
- ๓.๑.๑.๒ สมรรถนะตามหน้าที่
(Functional Competency)
- (๑) งานการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
(Food and Beverage Service)
- (ก) ทำความสะอาดบาร์และร้านอาหารให้สะอาด
(Clean and tidy beverage and food service areas)
- (ข) การพัฒนา ส่งเสริม การขายอาหาร เครื่องดื่ม
และการบริการให้กับลูกค้า
(Develop and maintain food & beverage product knowledge)

- (ค) รับผิดชอบการบริหารแอลกอฮอล์
(Manage responsible service of alcohol)
- (ง) จัดเตรียมและบริการเครื่องดื่มไม่มีแอลกอฮอล์
(Prepare and serve non-alcoholic beverages)
- (จ) ประสานงานระหว่างห้องครัวและการบริการ
(Provide a link between kitchen and
service area)
- (ฉ) ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเกี่ยวกับการบริการอาหาร
และเครื่องดื่ม
(Provide advice to patrons on food and
beverage services)
- (ช) การบริการต่อหน้าลูกค้า
(Provide gueridon service)
- (ซ) จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการ
(Provide food and beverage services)
- (ฌ) บริการในห้องพักแขก
(Provide room service)
- (ญ) บริการไวน์
(Serve a range of wine products)
- (ฎ) การรับคำสั่งและการบริการอาหารที่โต๊ะ
(Take food orders and provide table
service)
- (ฏ) การจัดการแขกเมาสุรา
(Manage intoxicated persons)
- (๒) งานทั่วไป
(General Functional Competency)
- (ก) ด้านการบริการลูกค้า การขาย และการตลาด
(Customer Service, Sales and Marketing)
รักษาการคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า
(Maintain quality customer/guest service)

- (ข) ด้านงานสำนักงาน
(General Administration)
รับและดูแลสินค้า
(Receive and store stock)
- (ค) ด้านการเงิน
(Financial Administration)
- ๑) รักษาระบบการเงินและบัญชี
(Maintain financial standards and records)
- ๒) เตรียมรายการสถานะทางการเงินไว้เรียกดู
(Process a financial sale transaction)
- ๓) เตรียมรายการจัดซื้อสินค้าไว้บริการ
(Process transactions for purchase of goods or services)
- ๓.๑.๑.๓ สมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษ
(English Language Proficiencies)
- (๑) สามารถใช้ภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน
(Converse in English at a basic operational level)
- (๒) โต้ตอบโดยใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพ
(Respond to instructions given in English)
- (๓) เริ่มต้นบทสนทนาและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า
(Start conversations and develop good relations with guests)
- (๔) สื่อสารภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ
(Communicate in English on a telephone)
- (๕) อ่านและแปลรูปภาพและทิศทางการพื้นฐานได้
(Read and interpret basic instructions, directions and/or diagrams)

๓.๑.๒ ความสามารถ ประกอบด้วย ขอบเขตความสามารถในการปฏิบัติงาน
ดังต่อไปนี้

๓.๑.๒.๑ สมรรถนะหลัก

(Common Core Competency)

(๑) เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์

(Access and retrieve computer-based data)

(๒) สื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ

(Communicate on the telephone)

(๓) จัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือให้สะอาดปลอดภัย

(Implement occupational health and safety

procedures)

(๔) บริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

(Manage and resolve conflict situations)

(๕) ปฏิบัติการงานธุรการทั่วไป

(Perform clerical procedures)

(๖) ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

(Perform basic First Aid procedures)

(๗) สนับสนุนสินค้าและการบริการ

(Promote products and services to customers)

(๘) รับและแก้ปัญหาคำติชมจากลูกค้า

(Receive and resolve customer complaints)

๓.๑.๒.๒ สมรรถนะตามหน้าที่

(Functional Competency)

(๑) งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

(Food and Beverage Service)

(ก) ทำความสะอาดบาร์และร้านอาหารให้สะอาด

เรียบร้อย

(Clean and tidy beverage and food

service areas)

และเครื่องดื่ม

and beverage service)

service)

level)

(ข) รับผิดชอบการบริหารแอลกอฮอล์
(Manage responsible service of alcohol)

(ค) จัดเตรียมและบริการเครื่องดื่มไม่มีแอลกอฮอล์
(Prepare and serve non-alcoholic beverages)

(ง) ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเกี่ยวกับการบริการอาหาร

(Provide advice to patrons on food

(จ) การบริการต่อหน้าลูกค้า

(Provide gueridon service)

(ฉ) จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการ

(Provide food and beverage services)

(ช) บริการในห้องพักแขก

(Provide room service)

(ซ) บริการไวน์

(Serve a range of wine products)

(ฅ) การรับคำสั่งและการบริการอาหารที่โต๊ะ

(Take food orders and provide table

(ญ) การจัดการแขกเมาสุรา

(Manage intoxicated persons)

๓.๑.๒.๓ สมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษ

(English Language Proficiencies)

(๑) สามารถใช้ภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน

(Converse in English at a basic operational

(๒) โต้ตอบโดยใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(Respond to instructions given in English)

- (๓) เริ่มต้นบทสนทนาและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า
(Start conversations and develop good relations with guests)
- (๔) สื่อสารภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ
(Communicate in English on a telephone)
- (๕) อ่านและแปลรูปภาพและทิศทางพื้นฐานได้
(Read and interpret basic instructions, directions and/or diagrams)
- ๓.๑.๓ ทักษะการประกอบด้วยการรักษาบริการ ปฏิบัติงานที่ตรงต่อเวลา การรักษาวินัย มีความซื่อสัตย์และประหยัด
- ๓.๒ มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ระดับ ๒ ได้แก่
- ๓.๒.๑ ความรู้ ความเข้าใจ ประกอบด้วย ขอบเขตความรู้ ความเข้าใจในเรื่องดังต่อไปนี้
- ๓.๒.๑.๑ สมรรถนะหลัก
(Common Core Competency)
- (๑) ความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการโรงแรม ภัตตาคาร และการบริการ
(Hotel Industrial Restaurant and Hospitality and local Knowledge)
- ปัจจุบัน
- (ก) พัฒนาความรู้ ข่าวสาร ข้อมูลให้ทันสมัย
(Develop and update local knowledge)
- (ข) ดูแลรักษาอุตสาหกรรมบริการ
(Maintain hospitality industry knowledge)
- (ค) พัฒนาสภาพแวดล้อม เพื่อป้องกันและคุ้มครอง
นักท่องเที่ยวเด็ก
(Develop protective environments for children in tourism/Perform child protection duties relevant to the tourism industry)
- (๒) การให้บริการลูกค้า
(Customer Relation)

ต่าง ๆ ได้

(ก) บริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์

(Manage and resolve conflict situations)

(ข) สนับสนุนสินค้าและการบริการ

(Promote products and services to

customers)

(ค) รับและแก้ปัญหาคำติชมจากลูกค้า

(Receive and resolve customer complaints)

ประสิทธิภาพ

(ง) ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมี

(Work effectively with colleagues and

customers)

(๓) สุขอนามัย และความปลอดภัย

(Hygiene and safety)

(ก) ใช้มาตรฐานความปลอดภัยในการส่งอาหาร

(Apply standard safety procedures for

handling foodstuffs)

(ข) ดูแลรักษาบำรุงเครื่องครัวและอุปกรณ์

(Clean and maintain kitchen equipment

and utensils)

(ค) ปฏิบัติตามระเบียบทำความสะอาดในสถานที่ทำงาน

(Comply with workplace hygiene procedures)

(ง) จัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือให้สะอาดปลอดภัย

(Implement occupational health and

safety procedures)

(จ) ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

(Perform basic First Aid procedures)

(๔) ความสัมพันธ์ ระหว่างพนักงานและนายจ้าง

(Employee and Employer Relation)

	ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลาย (Work in a socially diverse environment)
	(๕) ชุรการ การสื่อสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Administration, Communication, Information Technology)
	(ก) เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ (Access and retrieve computer-based data)
	(ข) ปฏิบัติการงานชุรการทั่วไป (Perform clerical procedures)
	(ค) สื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ (Communicate on the telephone)
	๓.๒.๑.๒ สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competency)
	(๑) งานการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)
เรียบร้อย	(ก) ทำความสะอาดบาร์และร้านอาหารให้สะอาด (Clean and tidy beverage and food service areas)
และการบริการให้กับลูกค้า	(ข) การพัฒนา ส่งเสริม การขายอาหาร เครื่องดื่ม (Develop and maintain food & beverage product knowledge)
	(ค) รับผิดชอบการบริการแอลกอฮอล์ (Manage responsible service of alcohol)
	(ง) จัดเตรียมและบริการค็อกเทล (Prepare and serve cocktails)
	(จ) จัดเตรียมและบริการเครื่องดื่มไม่มีแอลกอฮอล์ (Prepare and serve non-alcoholic beverages)

- (ฉ) ประสานงานระหว่างห้องครัวและการบริการ
(Provide a link between kitchen and service area)
- (ช) ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเกี่ยวกับการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
(Provide advice to patrons on food and beverage service)
- (ซ) การบริการต่อหน้าลูกค้า
(Provide gueridon service)
- (ฌ) จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการ
(Provide food and beverage services)
- (ญ) บริการในห้องพักแขก
(Provide room service)
- (ฎ) บริการแบบ silver
(Provide silver service)
- (ฏ) บริการไวน์
(Serve a range of wine products)
- (ฐ) การรับคำสั่งและการบริการอาหารที่โต๊ะ
(Take food orders and provide table service)
- (ฑ) การจัดการแขกเมาสุรา
(Manage intoxicated persons)
- (๒) งานทั่วไป
(General Functional Competency)
- (ก) ด้านการบริการลูกค้า การขาย และการตลาด
(Customer Service, Sales and Marketing)
- ๑) ดูแลรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ
(Establish and maintain a business relationship)

- ๒) รักษาคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า
(Maintain quality customer/guest service)
- (ข) ด้านงานสำนักงาน
(General Administration)
รับและดูแลสินค้า
(Receive and store stock)
- (ค) ด้านการเงิน
(Financial Administration)
- ๑) รักษาระบบการเงินและบัญชี
(Maintain financial standards and records)
- ๒) จัดการระบบบัญชีภายในงบประมาณ
(Manage financial performance within a budget)
- ๓) เตรียมรายการสถานะทางการเงินไว้เรียกดู
(Process a financial sale transaction)
- ๔) เตรียมรายการจัดซื้อสินค้าไว้บริการ
(Process transactions for purchase of goods or services)
- (ง) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
(Human Resource Development)
สอนทักษะการทำงานให้ผู้อื่น
(Coach others in job skills)
- (จ) ด้านการจัดการและภาวะผู้นำ
(Management and Leadership)
- ๑) จัดตั้งและดูแลรักษาสถานที่ทำงานให้ปลอดภัย
(Establish and maintain a safe and secure workplace)

- ๒) สํารวจสถานที่ปฏิบัติงานเป็นประจำ
(Manage workplace operations)
- ๓) ตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงาน
(Monitor staff performance)
- ๔) จัดทำตารางการทำงานของพนักงาน
(Roster staff)

๓.๒.๑.๓ สมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษ

(English Language Proficiencies)

(๑) สามารถใช้ภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน
(Converse in English at a basic operational level)

(๒) โต้ตอบโดยใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพ
(Respond to instructions given in English)

(๓) เริ่มต้นบทสนทนาและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า
(Start conversations and develop good relations with guests)

(๔) สื่อสารภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ
(Communicate in English on a telephone)

(๕) ใช้ภาษาอังกฤษในการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นที่ซับซ้อน
(Use oral English to convey a complex exchange of ideas)

(๖) อ่านและแปลรูปภาพและทิศทางการพื้นฐานได้
(Read and interpret basic instructions, directions and/or diagrams)

(๗) เขียนข้อความภาษาอังกฤษสั้น ๆ ได้
(Write a short message in English)

๓.๒.๒ ความสามารถ ประกอบด้วย ขอบเขตความสามารถในการปฏิบัติงาน
ดังต่อไปนี้

๓.๒.๒.๑ สมรรถนะหลัก

(Common Core Competency)

- (๑) เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์
(Access and retrieve computer-based data)
- (๒) ดูแลรักษาบำรุงเครื่องครัวและอุปกรณ์
(Clean and maintain kitchen equipment
and utensils)
- (๓) สื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ
(Communicate on the telephone)
- (๔) บริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้
(Manage and resolve conflict situations)
- (๕) ปฏิบัติการงานธุรการทั่วไป
(Perform clerical procedures)
- (๖) ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น
(Perform basic First Aid procedures)
- (๗) สนับสนุนสินค้าและการบริการ
(Promote products and services to customers)
- (๘) รับและแก้ปัญหาคำติชมจากลูกค้า
(Receive and resolve customer complaints)
- ๓.๒.๒.๒ สมรรถนะตามหน้าที่
(Functional Competency)
- (๑) งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
(Food and Beverage Service)
- (ก) ทำความสะอาดบาร์และร้านอาหารให้สะอาด
(Clean and tidy beverage and food
service areas)
- (ข) จัดเตรียมและบริการค็อกเทล
(Prepare and serve cocktails)

และเครื่องดื่ม

(ค) ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเกี่ยวกับการบริการอาหาร

and beverage service)

(Provide advice to patrons on food

(ง) การบริการต่อหน้าลูกค้า

(Provide gueridon service)

(จ) จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการ

(Provide food and beverage services)

(ฉ) บริการในห้องพักแขก

(Provide room service)

(ช) บริการแบบ silver

(Provide silver service)

(ซ) บริการไวน์

(Serve a range of wine products)

(ณ) การรับคำสั่งและการบริการอาหารที่โต๊ะ

service)

(Take food orders and provide table

(ญ) การจัดการแขกเมาสุรา

(Manage intoxicated persons)

(๒) งานทั่วไป

(General Functional Competency)

(ก) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

(Human Resource Development)

สอนทักษะการทำงานให้ผู้อื่น

(Coach others in job skills)

(ข) ด้านการจัดการและภาวะผู้นำ

(Management and Leadership)

จัดทำตารางการทำงานของพนักงาน

(Roster staff)

๓.๒.๒.๓ สมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษ

(English Language Proficiencies)

(๑) สามารถใช้ภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน

(Converse in English at a basic operational

level)

(๒) โต้ตอบโดยใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(Respond to instructions given in English)

(๓) เริ่มต้นบทสนทนาและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า

(Start conversations and develop good

relations with guests)

(๔) สื่อสารภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ

(Communicate in English on a telephone)

(๕) ใช้ภาษาอังกฤษในการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นที่ซับซ้อน

(Use oral English to convey a complex

exchange of ideas)

(๖) อ่านและแปลรูปภาพและทิศทางพื้นฐานได้

(Read and interpret basic instructions,

directions and/or diagrams)

(๗) เขียนข้อความภาษาอังกฤษสั้น ๆ ได้

(Write a short message in English)

๓.๒.๓ ทักษะการคิด ประกอบด้วย แนวความคิดเห็นในเรื่องการพัฒนาความรู้
วิเคราะห์งาน สามารถตัดสินใจ แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานและให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

๓.๓ มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ระดับ ๓ ได้แก่

๓.๓.๑ ความรู้ ความเข้าใจ ประกอบด้วย ขอบเขตความรู้ ความเข้าใจ

ในเรื่องดังต่อไปนี้

๓.๓.๑.๑ สมรรถนะหลัก

(Common Core Competency)

(๑) ความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการโรงแรม ภัตตาคาร

และการบริการ

(Hotel Industrial Restaurant and Hospitality

and local Knowledge)

ปัจจุบัน

(ก) พัฒนาความรู้ ข่าวสาร ข้อมูลให้ทันสถานการณ์

(Develop and update local knowledge)

(ข) ดูแลรักษาอุตสาหกรรมบริการ

(Maintain hospitality industry knowledge)

(ค) พัฒนาสภาพแวดล้อม เพื่อป้องกันและคุ้มครอง

นักท่องเที่ยวเด็ก

(Develop protective environments for

children in tourism/Perform child protection duties relevant to the tourism industry)

(๒) การให้บริการลูกค้า

(Customer Relation)

(ก) บริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์

ต่าง ๆ ได้

(Manage and resolve conflict situations)

(ข) สนับสนุนสินค้าและบริการ

(Promote products and services to

customers)

(ค) รับและแก้ปัญหาคำติชมจากลูกค้า

(Receive and resolve customer complaints)

(ง) ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมี

ประสิทธิภาพ

(Work effectively with colleagues and

customers)

(จ) จัดการและเตรียมสินค้าอุปโภค

(Organize and prepare food products

and services)

(๓) สุขอนามัย และความปลอดภัย

(Hygiene and safety)

- (ก) ใช้มาตรฐานความปลอดภัยในการส่งอาหาร
(Apply standard safety procedures for handling foodstuffs)
- (ข) ดูแลรักษาบำรุงเครื่องครัวและอุปกรณ์
(Clean and maintain kitchen equipment and utensils)
- (ค) ปฏิบัติตามระเบียบทำความสะอาดในสถานที่ทำงาน
(Comply with workplace hygiene procedures)
- (ง) จัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือให้สะอาดปลอดภัย
(Implement occupational health and safety procedures)
- (จ) ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น
(Perform basic First Aid procedures)
- (๔) ความสัมพันธ์ ระหว่างพนักงานและนายจ้าง
(Employee and Employer Relation)
ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลาย
(Work in a socially diverse environment)
- (๕) ชุรการ การสื่อสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศ
(Administration, Communication, Information Technology)
- (ก) เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์
(Access and retrieve computer-based data)
- (ข) ปฏิบัติการงานชุรการทั่วไป
(Perform clerical procedures)
- (ค) สื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ
(Communicate on the telephone)
- ๓.๓.๑.๒ สมรรถนะตามหน้าที่
(Functional Competency)
- (๑) งานการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
(Food and Beverage Service)

เรียบร้อย

service areas)

และการบริการให้กับลูกค้า

product knowledge)

service area)

และเครื่องดื่ม

and beverage service)

(ก) ทำความสะอาดบาร์และร้านอาหารให้สะอาด

(Clean and tidy beverage and food

(ข) การพัฒนา ส่งเสริม การขายอาหาร เครื่องดื่ม

(Develop and maintain food & beverage

(ค) รับผิดชอบการบริหารแอลกอฮอล์

(Manage responsible service of alcohol)

(ง) จัดการอุปกรณ์สิ่งของในบาร์

(Operate a bar facility)

(จ) จัดเก็บห้องเก็บเหล้า

(Operate a cellar system)

(ฉ) จัดเตรียมและบริการค็อกเทล

(Prepare and serve cocktails)

(ช) จัดเตรียมและบริการเครื่องดื่มไม่มีแอลกอฮอล์

(Prepare and serve non-alcoholic beverages)

(ซ) เตรียมบาร์เครื่องดื่ม

(Process liquor sales at a bar facility)

(ฅ) ประสานงานระหว่างห้องครัวและการบริการ

(Provide a link between kitchen and

(ญ) ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเกี่ยวกับการบริการอาหาร

(Provide advice to patrons on food

(ฎ) การบริการต่อหน้าลูกค้า

(Provide gueridon service)

- (ฎ) จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการ
(Provide food and beverage services)
- (ฐ) บริการในห้องพักแขก
(Provide room service)
- (ฑ) บริการแบบ silver
(Provide silver service)
- (ฒ) บริการไวน์
(Serve a range of wine products)
- (ณ) การรับคำสั่งและการบริการอาหารที่โต๊ะ
(Take food orders and provide table service)
- (ด) การจัดการแขกเมาสุรา
(Manage intoxicated persons)
- (๒) การจัดมุมม คือฟี่ซ้อป
(Patisserie)
การจัดการค้อฟี่ซ้อป
(Manage and operate a coffee shop)
- (๓) งานทั่วไป
(General Functional Competency)
- (ก) ด้านการบริการลูกค้า การขาย และการตลาด
(Customer Service, Sales and Marketing)
- ๑) พัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดและประสานงาน
(Development a marketing strategy and coordinate sales activities)
- ๒) ดูแลรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ
(Establish and maintain a business relationship)

- service)
- ๓) รักษาการคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า
(Maintain quality customer/guest service)
- ๔) การจัดงานเลี้ยง
(Organize functions)
- ๕) พัฒนาแผนธุรกิจและปฏิบัติตามแผน
(Develop and implement a business plan)
- ๖) พัฒนาสินค้าและบริการใหม่ ๆ
(Develop new products and services)
- (ข) ด้านงานสำนักงาน
(General Administration)
- ๑) จัดเตรียม ทำและนำเสนอรายงานต่าง ๆ
(Design, prepare and present various types of reports)
- ๒) จัดเตรียมและนำเสนอข้อมูลข่าวสาร
(Gather and present product information)
- ๓) ดูแลแก้ไขข้อมูลและรักษาระบบ
(Maintain a paper-based filing and retrieval system)
- ๔) จัดการและส่งเสริมโครงการย่อย
(Manage and implement small projects)
- ๕) วางแผนและจัดตั้งระบบและกระบวนการ
(Plan and establish systems and procedures)
- ๖) วางแผนและจัดประชุม
(Plan, manage and conduct meetings)
- ๗) รับและดูแลสินค้า
(Receive and store stock)

- ๘) ทำงานและบริหารงานทั่วไป
(Work corporately in a general administration environment)
- (ค) ด้านการเงิน
(Financial Administration)
- ๑) ตรวจสอบขั้นตอนทางการเงิน
(Audit financial procedures)
- ๒) รักษาระบบการเงินและบัญชี
(Maintain financial standards and records)
- ๓) จัดการระบบบัญชีภายในงบประมาณ
(Manage financial performance within a budget)
- ๔) จัดเตรียมและตรวจดูงบประมาณ
(Prepare and monitor budgets)
- ๕) เตรียมรายการสถานะทางการเงิน
(Prepare financial statements)
- ๖) เตรียมรายการสถานะทางการเงินไว้เรียกดู
(Process a financial sale transaction)
- ๗) เตรียมรายการจัดซื้อสินค้าไว้บริการ
(Process transactions for purchase of goods or services)
- ๘) ติดตาม ควบคุมรายได้และต้นทุน
(Monitor catering revenue and costs)
- (ง) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
(Human Resource Development)
- ๑) สอนทักษะการทำงานให้ผู้อื่น
(Coach others in job skills)

การปฏิบัติงานของพนักงาน

performance assessment)

ประสิทธิภาพ

of training outcomes)

training events)

approaches)

and secure workplace)

ทางธุรกิจ

business compliance)

๒) วางแผนและดำเนินการประเมินผล

(Plan, conduct and evaluate a staff

๓) สำรวจและประเมินผลการอบรมให้มี

(Monitor and evaluate the effectiveness

๔) ควบคุมกำกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

(Monitor staff performance)

๕) วางแผนระบบการอบรมในรูปแบบต่าง ๆ

(Plan and implement a series of

๖) จัดเตรียมและบริการการอบรม

(Prepare and deliver training sessions)

(จ) ด้านการจัดการและภาวะผู้นำ

(Management and Leadership)

๑) พัฒนาและแนะนำระบบปฏิบัติการ

(Develop and supervise operational

๒) จัดตั้งและดูแลรักษาสถานที่ทำงานให้ปลอดภัย

(Establish and maintain a safe

๓) เป็นผู้นำและบริหารคน

(Lead and manage people)

๔) จัดการข้อกำหนดสำหรับความร่วมมือ

(Manage legal requirements for

พื้นฐาน

๕) บริหารจัดการทรัพย์สิน/วัสดุอาคาร/โครงสร้าง

(Manage physical assets and

infrastructure)

๖) จัดงานตามโอกาสพิเศษ

(Manage special events)

๗) จัดเก็บและซื้อสินค้าตามรายการสินค้า

(Manage stock purchases and

inventories)

๘) ใช้ทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพ

(Manage the use of human

resources)

๙) สำรองและจัดการสถานที่ทำงาน

(Manage workplace diversity)

๑๐) สำรองสถานที่ปฏิบัติงานเป็นประจำ

(Manage workplace operations)

๑๑) ตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงาน

(Monitor staff performance)

๑๒) สรรหาและคัดเลือกพนักงาน

(Recruit and select staff)

๑๓) จัดทำตารางการทำงานของพนักงาน

(Roster staff)

๓.๓.๑.๓ สมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษ

(English Language Proficiencies)

(๑) สามารถใช้ภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน

(Converse in English at a basic operational

level)

(๒) ตอบสนองโดยใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(Respond to instructions given in English)

- (๓) เริ่มต้นบทสนทนาและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า
(Start conversations and develop good relations with guests)
- (๔) สื่อสารภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ
(Communicate in English on a telephone)
- (๕) ใช้ภาษาอังกฤษในการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นที่ซับซ้อน
(Use oral English to convey a complex exchange of ideas)
- (๖) สื่อสารภาษาอังกฤษในการนำเสนองานได้
(Deliver a short oral presentation in English)
- (๗) อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับดีได้
(Read and write English at an advanced level)
- (๘) อ่านและแปลรูปภาพและทิศทางพื้นฐานได้
(Read and interpret basic instructions, directions and/or diagrams)
- (๙) อ่านข้อมูลเอกสารและสื่อต่าง ๆ ได้
(Read general information texts or media)
- (๑๐) เขียนข้อความภาษาอังกฤษสั้น ๆ ได้
(Write a short message in English)
- (๑๑) เตรียมจดหมายภาษาอังกฤษระดับสูงทางธุรกิจได้
(Prepare a business letter in advanced English)

๓.๓.๒ ความสามารถ ประกอบด้วย ขอบเขตความสามารถในการปฏิบัติงาน

ดังต่อไปนี้

๓.๓.๒.๑ สมรรถนะหลัก

(Common Core Competency)

- (๑) สื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ
(Communicate on the telephone)
- (๒) บริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้
(Manage and resolve conflict situations)

(๓) ปฏิบัติการงานธุรการทั่วไป

(Perform clerical procedures)

(๔) รับและแก้ปัญหาคำติชมจากลูกค้า

(Receive and resolve customer complaints)

๓.๓.๒.๒ สมรรถนะตามหน้าที่

(Functional Competency)

(๑) งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

(Food and Beverage Service)

(ก) ทำความสะอาดบาร์และร้านอาหารให้สะอาด

เรียบร้อย

(Clean and tidy beverage and food

service areas)

(ข) การจัดการแขกเมาสุรา

(Manage intoxicated persons)

(๒) งานทั่วไป

(General Functional Competency)

(ก) ด้านการบริการลูกค้า การขาย และการตลาด

(Customer Service, Sales and Marketing)

๑) พัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดและประสานงาน

ด้านกิจกรรมการขาย

(Development a marketing strategy

and coordinate sales activities)

๒) พัฒนาแผนธุรกิจและปฏิบัติตามแผน

(Develop and implement a business

plan)

(ข) ด้านงานสำนักงาน

(General Administration)

๑) จัดเตรียม ทำและนำเสนอรายงานต่าง ๆ

(Design, prepare and present various

types of reports)

- ๒) วางแผนและจัดประชุม
(Plan, manage and conduct meetings)
 - (ค) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
(Human Resource Development)
 - ๑) สอนทักษะการทำงานให้ผู้อื่น
(Coach others in job skills)
 - ๒) จัดเตรียมและบริการการอบรม
(Prepare and deliver training sessions)
 - (ง) ด้านการจัดการและภาวะผู้นำ
(Management and Leadership)
 - ๑) สรรหาและคัดเลือกพนักงาน
(Recruit and select staff)
 - ๒) จัดทำตารางการทำงานของพนักงาน
(Roster staff)
- ๓.๓.๒.๓ สมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษ
(English Language Proficiencies)
- (๑) สามารถใช้ภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน
(Converse in English at a basic operational level)
 - (๒) โต้ตอบโดยใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพ
(Respond to instructions given in English)
 - (๓) เริ่มต้นบทสนทนาและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า
(Start conversations and develop good relations with guests)
 - (๔) สื่อสารภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ
(Communicate in English on a telephone)
 - (๕) ใช้ภาษาอังกฤษในการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นที่ซับซ้อน
(Use oral English to convey a complex exchange of ideas)

- (๖) สื่อสารภาษาอังกฤษในการนำเสนองานได้
(Deliver a short oral presentation in English)
- (๗) อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับดีได้
(Read and write English at an advanced level)
- (๘) อ่านและแปลรูปภาพและทิศทางพื้นฐานได้
(Read and interpret basic instructions, directions

and/or diagrams)

- (๙) อ่านข้อมูลเอกสารและสื่อต่าง ๆ ได้
(Read general information texts or media)
- (๑๐) เขียนข้อความภาษาอังกฤษสั้น ๆ ได้
(Write a short message in English)
- (๑๑) เตรียมจดหมายภาษาอังกฤษระดับสูงทางธุรกิจได้
(Prepare a business letter in advanced English)

๓.๓.๓ ทักษะ ทักษะประกอบด้วย แนวความคิดเห็นในการวิเคราะห์ การวางแผน และการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๘

นคร ศิลปอาชา

ปลัดกระทรวงแรงงาน

ประธานกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน