

ธุรกิจโรงแรม

งานหลัก	รายการ	งานย่อย	รหัสงาน	ตำแหน่งงาน	ข้อที่	มาตรฐานสมรรถนะ
(Primary Labour Division)	(Item)	(Secondary Labour Division)	(Job Index)	(Job Titles)	(Item)	(Competency Standards)
การโรงแรม (Hotel)	1.1	แผนกส่วนหน้า (Front Office)	HFO.01	ผู้จัดการแผนกส่วนหน้า	<p>สมรรถนะหลัก (Core Competencies)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงาน และลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ 2. ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลาย 3. ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัย 4. ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน 5. รักษาและคงความรู้อุตสาหกรรมบริการ <p>สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)</p> <ol style="list-style-type: none"> * 1. สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ * 2. ส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ * 3. ปฏิบัติงานธุรการทั่วไป * 4. ใช้เครื่องมือทางธุรกิจ และเทคโนโลยีทั่วไป 5. ใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ 6. พัฒนาและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลง * 7. บริการจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ * 8. สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน 9. ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น <p>สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน 2. บริหารจัดการ การบริการแขกที่มาพักอย่างมีคุณภาพ 3. เตรียมและตรวจสอบงบประมาณการประกอบการ 	

งานหลัก	รายการ	งานย่อย	รหัสงาน	ตำแหน่งงาน	ข้อที่	มาตรฐานสมรรถนะ
(Primary Labour Division)	(Item)	(Secondary Labour Division)	(Job Index)	(Job Titles)	(Item)	(Competency Standards)
			HFO.02	หัวหน้าแผนกต้อนรับ	4. 5. 6. 7. 8. 9. 10. 11. 12. 13. 14. 15. 16. 17. 18. 19. 20.	<p>ดำเนินการด้านการเงินภายในงบประมาณ</p> <p>บริหารการจัดซื้อสินค้าคงคลังและตรวจสอบรายการสินค้า</p> <p>บริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย</p> <p>สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ</p> <p>ควบคุมและบริหารความสัมพันธ์บนความหลากหลายในสถานที่ทำงาน</p> <p>จัดการให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>สรรหาและคัดเลือกพนักงาน</p> <p>ตรวจสอบมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงาน</p> <p>จัดทำขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน</p> <p>เตรียมการและจัดฝึกอบรม</p> <p>จัดให้มีการฝึกอบรมกลุ่มย่อย</p> <p>ตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพผลการฝึกอบรม</p> <p>วางแผนและจัดการประชุม</p> <p>รักษามาตรฐาน และข้อมูลทางการเงิน</p> <p>วางแผนและจัดการอพยพแขกโรงแรมออกจากอาคาร</p> <p>วางแผนและจัดระบบและระเบียบปฏิบัติ</p> <p>อ่านภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง</p> <p>สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)</p>
					1. 2. 3. 4. 5. 6.	<p>ให้บริการด้านที่พัก</p> <p>ให้การต้อนรับและดำเนินการตามขั้นตอนการจองห้องพัก</p> <p>ใช้ระบบจองผ่านคอมพิวเตอร์</p> <p>ดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับรายการบริการต่าง ๆ</p> <p>รักษาการจัดเก็บเอกสารและระบบการสืบค้นข้อมูล</p> <p>ดำเนินธุรกรรมสำหรับซื้อสินค้าหรือบริการ</p>

งานหลัก	รายการ	งานย่อย	รหัสงาน	ตำแหน่งงาน	ข้อที่	มาตรฐานสมรรถนะ
(Primary Labour Division)	(Item)	(Secondary Labour Division)	(Job Index)	(Job Titles)	(Item)	(Competency Standards)
			HFO.03	แผนกต้อนรับ - พนักงานต้อนรับ ส่วนหน้า	7. 8. 9. 10. 11. 12. 13. 14. 15. 16. 17. 18. 19.	รักษาข้อมูลทางการเงินของลูกค้า จัดเตรียมเอกสารทางการเงินประจำวัน จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยและความมั่นคงในที่ทำงาน จัดการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ รับและเก็บรักษา สินค้าที่รับเข้ามาอย่างถูกต้องตามระเบียบ ดูแล ติดตาม และจัดการความสัมพันธ์ และความหลากหลายในที่ทำงาน จัดตารางการทำงานและมอบหมายให้พนักงาน ตรวจสอบการปฏิบัติงานประจำวัน ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน จัดมาตรการรักษาความปลอดภัยแก่ลูกค้าบุคคลสำคัญ ดูแล จัดการผู้มีเงินมา ตรวจสอบการปฏิบัติงาน / บัญชีธุรกรรมภาคกลางคืน รักษามาตรฐานและข้อมูลด้านการเงิน
					1. 2. 3. 4. 5. 6. 7.	<u>สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)</u> ให้บริการด้านที่พัก รับและดำเนินการตามขั้นตอนการจองห้องพัก ดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับรายการบริการต่าง ๆ รักษาและจัดเก็บเอกสารและระบบสืบค้นข้อมูล ดำเนินธุรกรรมสำหรับซื้อสินค้าและบริการ จัดเก็บ รักษาข้อมูลทางการเงินของลูกค้า เตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน

งานหลัก	รายการ	งานย่อย	รหัสงาน	ตำแหน่งงาน	ข้อที่	มาตรฐานสมรรถนะ
(Primary Labour Division)	(Item)	(Secondary Labour Division)	(Job Index)	(Job Titles)	(Item)	(Competency Standards)
	1.2	แผนกแม่บ้าน	HFO.04	แผนกรับโทรศัพท์ - พนักงานรับโทรศัพท์ - พนักงานประจำศูนย์โทรศัพท์	1. 2. 3. 4. 5.	<u>สมรรถนะตามหน้าที่</u> (Functional Competencies) ปฏิบัติหน้าที่ ใช้ระบบโทรศัพท์ศูนย์กลาง รับและโอนโทรศัพท์สายเข้า บริการความสะดวก โทรศัพท์สายออก ให้ข้อมูล บริการภายในโรงแรม ให้ข้อมูล โทรศัพท์ระหว่างประเทศ
			HFO.05	พนักงานขนสัมภาระ - พนักงานยกกระเป๋า - พนักงานบริการทั่วไป	1. 2. 3.	<u>สมรรถนะตามหน้าที่</u> (Functional Competencies) บริการขนสัมภาระ อำนวยความสะดวก กรณีสิ่งของสูญหาย ดูแลรักษาและจัดเก็บของมีค่า
					1. 2. 3. 4. 5.	<u>สมรรถนะหลัก</u> (Core Competencies) ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงาน และลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลาย ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัย ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน รักษาและคงความรู้อุตสาหกรรมบริการ
					1. 2. 3. 4. 5. 6.	<u>สมรรถนะทั่วไป</u> (Generic Competencies) สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปฏิบัติงานธุรการทั่วไป ใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไป ส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ จัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน

งานหลัก	รายการ	งานย่อย	รหัสงาน	ตำแหน่งงาน	ข้อที่	มาตรฐานสมรรถนะ
(Primary Labour Division)	(Item)	(Secondary Labour Division)	(Job Index)	(Job Titles)	(Item)	(Competency Standards)
			HHK.01	ผู้บริหารแผนกแม่บ้าน - ผู้จัดการแผนก แม่บ้าน	1. 2. 3. 4. 5. 6.	<u>สมรรถนะตามหน้าที่</u> (Functional Competencies)