

ประกาศคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน

เรื่อง มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาอาชีพท่องเที่ยว กีฬา และการจัดนิทรรศการ
สาขานักงานทำความสะอาดห้องพัก ในธุรกิจโรงแรม (Hotel Business : Room Attendant)

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๒ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ และมาตรา ๓๙ (๓) แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๗ คณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานโดยความเห็นชอบของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน กำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาอาชีพท่องเที่ยว กีฬา และการจัดนิทรรศการ สาขานักงานทำความสะอาดห้องพัก ในธุรกิจโรงแรม (Hotel Business : Room Attendant) ไว้ ดังนี้

ข้อ ๑ ในประกาศนี้ สาขาอาชีพท่องเที่ยว กีฬา และการจัดนิทรรศการ สาขานักงานทำความสะอาดห้องพัก ในธุรกิจโรงแรม (Hotel Business : Room Attendant) หมายถึง พนักงานที่ได้รับมอบหมายงานให้ทำความสะอาดห้องพักของโรงแรมให้อยู่ในสภาพที่ดีสะอาด และถูกสุขอนามัย และควบคุมดูแลการปฏิบัติงานในแผนกแม่บ้านในโรงแรมให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ผู้ที่มาใช้บริการมีความพอใจสูงสุด

ข้อ ๒ มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาอาชีพท่องเที่ยว กีฬา และการจัดนิทรรศการ สาขานักงานทำความสะอาดห้องพัก ในธุรกิจโรงแรม (Hotel Business : Room Attendant) มี ๑ ระดับ โดยระดับ ๑ หมายถึง ผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการทำงานทำความสะอาดและดูแลรักษาห้องพัก สำหรับลูกค้าให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนด รวมทั้งบริการอื่นที่ได้รับการมอบหมาย

ข้อ ๓ ข้อกำหนดทางวิชาการที่ใช้เป็นเกณฑ์วัดระดับฝีมือ ความรู้ ความสามารถ และทัศนคติในการทำงานของผู้ประกอบอาชีพในสาขาอาชีพท่องเที่ยว กีฬา และการจัดนิทรรศการ สาขานักงานทำความสะอาดห้องพัก ในธุรกิจโรงแรม (Hotel Business : Room Attendant) ระดับ ๑ ได้แก่

๓.๑ ความรู้ ประกอบด้วย ขอบเขตความรู้ ในเรื่อง ดังต่อไปนี้

๓.๑.๑ สมรรถนะหลัก (Common Core Competency)

๓.๑.๑.๑ การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
(Work effectively with colleagues and customers)

๓.๑.๑.๒ การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม
(Work in a socially diverse environment)

๓.๑.๑.๓ การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติ
ด้านความปลอดภัย (Implement occupational health and safety procedures)

๓.๑.๑.๔ การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน
(Comply with workplace hygiene procedures)

๓.๑.๑.๕ การรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ
(Maintain hospitality industry knowledge)

๓.๑.๒ สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)

๓.๑.๒.๑ การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
(Communicate effectively on the telephone)

๓.๑.๒.๒ การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป (Perform basic clerical procedures)

๓.๑.๒.๓ การเสริมสร้างและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยและการเปลี่ยนแปลง
(Develop and update local knowledge)

๓.๑.๒.๔ การส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ (Promote tourism products and services to customers/Promote hospitality products and services)

๓.๑.๒.๕ การจัดการและแก้ปัญหาคความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ
(Manage and resolve conflict situations)

๓.๑.๒.๖ การปฏิบัติด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น (Perform basic first aid procedures)

๓.๑.๒.๗ การพัฒนาสภาพแวดล้อมเพื่อป้องกันนักท่องเที่ยว
ที่เป็นเด็ก (Develop protective environments for children in tourism destinations)

๓.๑.๓ สมรรถนะตามหน้าที่ ๑ (Functional Competencies - Function I)

๓.๑.๓.๑ งานแม่บ้าน (Housekeeping)

(๑) การให้บริการดูแลทำความสะอาดห้องพักแก่ลูกค้า
(provide housekeeping service to guests)

(๒) การทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า
(clean and prepare room for in-coming guests)

(๓) การเป็นพนักงานบริการประจำตัวลูกค้า (Provide valet services to guests)

(๔) การทำความสะอาดและรักษาอุปกรณ์และพื้นที่
ในการทำงาน (clean and maintain industrial work area and equipment)

๓.๑.๓.๒ งานบริการรักษาความปลอดภัย (Security Services)

(๑) การจัดให้มีและรักษาความปลอดภัยและความมั่นคง
ในที่ทำงาน (Establish and maintain a safe and secure workplace)

(๒) การรักษาความปลอดภัยบริเวณอาคารที่ทำงาน และทรัพย์สิน (Maintain and safety of premise and personnel)

(๓) การสังเกตการณ์และดูแลตรวจสอบบุคคลเข้าออก และบริเวณอาคารทำงาน (Observe and Monitor people)

(๔) การรักษาความปลอดภัยให้แก่บุคคลสำคัญ (Provide for the safety of VIPs)

(๕) การจัดการและดูแลผู้มึนเมา (Manage intoxicated persons)

(๖) การอำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย (Provide a lost and found facility checked)

(๗) การวางแผนและดำเนินการการอพยพบุคคลต่าง ๆ ออกจากอาคาร (Plan and conduct an evacuation of premises)

๓.๑.๔ สมรรถนะตามหน้าที่ ๒ (Functional Competencies - Function II)

๓.๑.๔.๑ การใช้ภาษาอังกฤษ (English Language Proficiencies) พูดและฟัง (Speaking and listening)

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

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

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

๓.๒ ความสามารถ ประกอบด้วย ขอบเขตความสามารถในการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

๓.๒.๑ สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)

๓.๒.๑.๑ สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Communicate effectively on the telephone)

๓.๒.๑.๒ ปฏิบัติงานธุรการทั่วไป (Perform basic clerical procedures)

๓.๒.๑.๓ ส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ (Promote tourism products and services to customers/Promote hospitality products and services)

๓.๒.๑.๔ จัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ (Manage and resolve conflict situations)

๓.๒.๑.๕ ปฏิบัติด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น (Perform basic first aid procedures)

๓.๒.๒ สมรรถนะตามหน้าที่ ๑ (Functional Competencies - Function I)

๓.๒.๒.๑ งานแม่บ้าน (Housekeeping)

(๑) ให้บริการดูแลทำความสะอาดห้องพักแก่ลูกค้า
(provide housekeeping service to guests)

(๒) ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า
(clean and prepare room for in-coming guests)

(๓) เป็นพนักงานบริการประจำตัวลูกค้า (Provide valet services to guests)

(๔) ทำความสะอาดและรักษาอุปกรณ์และพื้นที่
ในการทำงาน (clean and maintain industrial work area and equipment)

๓.๒.๒.๒ งานบริการรักษาความปลอดภัย (Security Services)

(๑) อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย (Provide a lost and found facility checked)

(๒) วางแผนและดำเนินการการอพยพบุคคลต่าง ๆ
ออกจากอาคาร (Plan and conduct an evacuation of premises)

๓.๒.๓ สมรรถนะตามหน้าที่ ๒ (Functional Competencies - Function II)

๓.๒.๓.๑ ใช้ภาษาอังกฤษ (English Language Proficiencies)

พูดและฟัง (Speaking and listening)

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

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

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

๓.๓ ทักษะ ประกอบด้วย การรักงานบริการ ปฏิบัติงานตรงต่อเวลา การรักษาวินัย มีความซื่อสัตย์ ประหยัด ความละเอียดรอบคอบ ความรับผิดชอบ ความกระตือรือร้น และการรักษา
ความสะอาด

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๘

พันตำรวจโท วรรณพงษ์ ศุภรักษ์

ปลัดกระทรวงแรงงาน

ประธานกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน