

ឧបសម្ព័ន្ធទី ១៦

នៃប្រកាសលេខ ១៩៣/សប/បក.សភា

ចុះថ្ងៃទី ០២ ខែ កក្កដា ឆ្នាំ ២០១៨

ស្តីពីការដាក់ឱ្យអនុវត្តស្តង់ដារជាតិ

សមត្ថភាព និងកម្មវិធីសិក្សាផ្នែកលើ

សមត្ថភាព



ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា

ជាតិ សាសនា ព្រះមហាក្សត្រ



គណៈកម្មាធិការជាតិបណ្តុះបណ្តាល

ក្រសួងការងារ និងបណ្តុះបណ្តាលវិជ្ជាជីវៈ

ស្តង់ដារជាតិសមត្ថភាព

សេវាកម្មហ៊ុយតធីច កម្រិត ២

លេខកូដ៖ BUSI 518



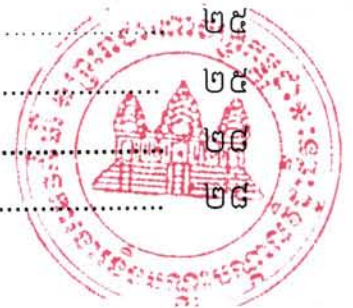
គាយកដ្ឋានស្តង់ដារ និងកម្មវិធីសិក្សា

អាសយដ្ឋាន អគារលេខ៣ មហាវិថីសហវិទ្យាល័យ សង្កាត់ទឹកល្អក់១ ខណ្ឌទួលគោក រាជធានីភ្នំពេញ ទូរស័ព្ទ៖ (៨៥៥) ២៣ ៨៨ ២៦ ៤៩ ទូរសារ៖ (៨៥៥) ២៣ ៨៨ ២៧ ៦៩

មាតិកា

ទំព័រ

១	សេចក្តីផ្តើម.....	១
២	ទស្សនាវារ.....	២
៣	គុណតម្លៃ.....	៣
៤	ស្តង់ដារជាតិសមត្ថភាព.....	៥
	ក. សមត្ថភាពមូលដ្ឋាន.....	៥
	១. ចូលរួមក្នុងការប្រាស្រ័យទាក់ទងនៅក្នុងកន្លែងការងារ.....	៥
	១.១ ទទួលនិងបញ្ជូនព័ត៌មាននៅកន្លែងការងារ.....	៥
	១.២ ចូលរួមក្នុងការប្រជុំនិងការពិភាក្សានៅកន្លែងការងារ.....	៦
	១.៣ បំពេញការងារទាក់ទងដែលទាក់ទងនឹងឯកសារ.....	៦
	២. ប្រើបញ្ញត្តិនិងបច្ចេកទេសគណិតវិទ្យាកម្រិតខ្ពស់.....	១០
	២.១ កំណត់សម្ភារឧបទេសនិងវិធីសាស្ត្រគណិតវិទ្យាដើម្បីដោះស្រាយបំណោទ.....	១០
	២.២ អនុវត្តដំណោះស្រាយគណិតវិទ្យា.....	១០
	២.៣ វិភាគលទ្ធផល.....	១០
	៣. អនុវត្តវិជ្ជាជីវៈអាជីព.....	១៣
	៣.១ ផ្សារភ្ជាប់គ្នារវាងគោលបំណងផ្ទាល់ខ្លួនជាមួយនឹងគោលដៅរបស់ស្ថាប័ន..	១៣
	៣.២ កំណត់ការងារជាអាទិភាព.....	១៣
	៣.៣ បន្តអភិវឌ្ឍវិជ្ជាជីវៈអាជីព.....	១៤
	៤. ចាត់ជាអាទិភាពនិងរៀបចំការងារ.....	១៧
	៤.១ កំណត់គោលដៅការងាររបស់បុគ្គល.....	១៧
	៤.២ កំណត់ដំណើរការការងារដែលពាក់ព័ន្ធ.....	១៧
	៤.៣ ធ្វើផែនការសម្រាប់បុគ្គលម្នាក់ៗ.....	១៧
	៥. បង្ហាញការយល់ដឹងពីនីតិវិធីសុខភាពនិងសុវត្ថិភាពការងារ.....	២០
	៥.១ កំណត់សញ្ញាគ្រោះថ្នាក់និងហានិភ័យនានា.....	២០
	៥.២ ចាត់វិធានការត្រួតពិនិត្យនិងការពារជាចាំបាច់.....	២០
	៦. ចូលរួមជាប្រចាំក្នុងការអភិវឌ្ឍសកម្មភាពទាក់ទងនឹងបរិស្ថាន.....	២៥
	៦.១ ចូលរួមក្នុងកម្មវិធីបរិស្ថានជាក់លាក់.....	២៥
	ខ. សមត្ថភាពស្នូល.....	២៨
	១. ធ្វើការក្នុងបរិស្ថានធុរកិច្ចប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព.....	២៨



១. ធ្វើការក្នុងបរិស្ថានធុរកិច្ចប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព.....	២៨
១.១ ធ្វើការនៅក្នុងក្របខ័ណ្ឌតម្រូវការរបស់អង្គភាព.....	២៨
១.២ កំណត់ទិសដៅការងារឬអាជីពអនាគត.....	២៨
២. ផ្តល់ព័ត៌មានជូនភ្ញៀវ(អ្នកទិញ).....	៣៤
២.១ បង្កើតការទាក់ទងជាមួយភ្ញៀវ.....	៣៤
២.២ ឆ្លើយតបនឹងការសាកសួរព័ត៌មានរបស់ភ្ញៀវ.....	៣៤
៣. ផ្តល់សេវាកម្មជូនអតិថិជន.....	៣៩
៣.១ ធ្វើអត្តសញ្ញាណកម្មសេចក្តីត្រូវការរបស់អតិថិជន.....	៣៩
៣.២ ផ្តល់សេវាកម្មជូនអតិថិជន.....	៣៩
៤. បង្កើតទំនាក់ទំនងជាមួយនឹងអតិថិជន.....	៤៥
៤.១ កសាងការទាក់ទងជាមួយនឹងអតិថិជន.....	៤៥
៤.២ បង្ហាញនូវធម្មារម្មណ៍វិជ្ជមានរបស់អង្គភាព.....	៤៥
៤.៣ រក្សាស្តង់ដារនៃការធ្វើបទបង្ហាញផ្ទាល់ខ្លួន.....	៤៥
៥. ដោះស្រាយប្រតិកម្មរបស់អតិថិជន.....	៥០
៥.១ ដោះស្រាយប្រតិកម្មរបស់អតិថិជន.....	៥០
៥.២ កត់ត្រាទុកនូវប្រតិកម្មរបស់អតិថិជន.....	៥០
៥.៣ ចាត់ចែងអតិថិជនដែលមានសេចក្តីត្រូវការមិនបានបំពេញ.....	៥០
៦. ជួយក្នុងការស្រាវជ្រាវទីផ្សារ.....	៥៥
៦.១ បញ្ជាក់បន្ថែមអំពីការពាក់ព័ន្ធខ្លួនឯងនៅក្នុងការស្រាវជ្រាវ.....	៥៥
៦.២ ជួយក្នុងការស្រាវជ្រាវទីផ្សារ.....	៥៥
៦.៣ ជួយក្នុងការវិភាគព័ត៌មានស្រាវជ្រាវនិងការរៀបចំរបាយការណ៍.....	៥៥
៥. តារាងសមត្ថភាព.....	៦០
៦. និយមន័យវាក្យសព្ទបច្ចេកទេស.....	៦១
៧. សេចក្តីថ្លែងអំណរគុណ.....	៦៧
៧.១ អនុគណៈកម្មាការស្តង់ដារជាតិសមត្ថភាពនិងធ្វើតេស្តនៃគណៈកម្មាធិការជាតិ បណ្តុះបណ្តាល.....	៦៧
៧.២ ក្រុមប្រឹក្សាផ្តល់យោបល់ឧស្សាហកម្ម.....	៦៩
៧.៣ ក្រុមជំនាញបច្ចេកទេសផ្នែកឧស្សាហកម្មផ្តល់សុពលភាពលើផ្នែកសមត្ថភាព.....	៧០
៧.៤ ក្រុមការងារបច្ចេកទេស.....	៧១
៧.៥ លេខាធិការដ្ឋាន.....	៧១
៧.៦ អ្នកផ្តល់កិច្ចពិគ្រោះការគម្រោងពង្រឹងវិស័យអប់រំបណ្តុះបណ្តាលបច្ចេកទេស និងវិជ្ជាជីវៈ.....	៧២



១. សេចក្តីផ្តើម

ប្រទេសកម្ពុជាបានចាប់ផ្តើមដំណើរការកែទម្រង់ប្រព័ន្ធអប់រំបណ្តុះបណ្តាលបច្ចេកទេសនិងវិជ្ជាជីវៈ ក្នុងគោលបំណងធ្វើឲ្យសម្រេចបាន ដើម្បីឆ្លើយតបឲ្យមានតម្លាភាពនិងបត់បែនបានស្របទៅនឹងការផ្លាស់ប្តូរ និងលក្ខខណ្ឌតម្រូវការនានា។ ក្របខ័ណ្ឌគោលនយោបាយនិងយុទ្ធសាស្ត្ររបស់រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជាបាន អភិវឌ្ឍស្តង់ដារដោយប្រើប្រាស់នូវស្តង់ដារតំបន់និងស្តង់ដារអន្តរជាតិដែលមានលក្ខណៈល្អប្រសើរជាបង្អែក ដោយជ្រើសយកមាតិកាបច្ចេកទេសដែលសមស្រប ដើម្បីរៀបចំស្តង់ដារសមត្ថភាព ហើយធ្វើការផ្ទៀងផ្ទាត់ តម្រូវឲ្យត្រូវទៅនឹងលក្ខខណ្ឌតម្រូវការក្នុងបរិបទនៃប្រទេសកម្ពុជា។ ការអប់រំបណ្តុះបណ្តាលបច្ចេកទេស- និងវិជ្ជាជីវៈបានផ្តល់នូវគន្លាទីយ៉ាងសំខាន់ក្នុងការផ្ទេរនូវបច្ចេកវិទ្យាថ្មីៗ។ គំរូថ្មីនៃប្រព័ន្ធអប់រំបណ្តុះបណ្តាល បច្ចេកទេសនិងវិជ្ជាជីវៈផ្អែកលើទិន្នផលនឹងឆ្លើយតបទៅនឹងតម្រូវការសេដ្ឋកិច្ចនិងទីផ្សារការងារនាពេល បច្ចុប្បន្ននិងទៅអនាគត។

ស្តង់ដារជាតិសមត្ថភាព គឺជាធាតុស្នូលមួយនៃយុទ្ធសាស្ត្រជាតិអប់រំបណ្តុះបណ្តាលបច្ចេកទេសនិង- វិជ្ជាជីវៈ ហើយក៏ជាកត្តាមួយដ៏សំខាន់ក្នុងបរិបទនៃក្របខ័ណ្ឌគុណវុឌ្ឍិជាតិកម្ពុជា។

ឯកសារស្តង់ដារនេះ ពណ៌នាពីទម្រង់ស្តង់ដារដែលបានកំណត់ភាពលំដាប់លំដោយការប្រើប្រាស់ វាក្យសព្ទបច្ចេកទេសនិងខ្លឹមសារលម្អិតនៃស្តង់ដារជាតិសមត្ថភាពកម្ពុជាដែលរួមបញ្ចូលនូវផ្នែកសមត្ថភាព ជាច្រើន។ ផ្នែកសមត្ថភាពនីមួយៗបានពណ៌នាពីសកម្មភាពការងារផ្សេងៗដែលបុគ្គលម្នាក់ៗត្រូវទទួល រ៉ាប់រងធ្វើដោយអនុលោមតាមស្តង់ដារឧស្សាហកម្ម។

ផ្នែកសមត្ថភាពទាំងឡាយត្រូវបានរៀបចំជាឯកសារស្តង់ដារសមត្ថភាពរៀបរយនៅក្នុងទម្រង់ស្តង់ដារ ជាក់លាក់ដែលមានមាតិកាបច្ចេកទេស៖

- សេចក្តីបញ្ជាក់ពីផ្នែកឧស្សាហកម្ម ចំណងជើងមុខរបរ កម្រិតគុណវុឌ្ឍិក្នុងក្របខ័ណ្ឌគុណវុឌ្ឍិជាតិ កម្ពុជា
- លេខកូដផ្នែកសមត្ថភាព
- ចំណងជើងផ្នែកសមត្ថភាព
- ការពណ៌នាផ្នែកសមត្ថភាព
- ផ្នែកសមត្ថភាព
- ធាតុសមត្ថភាពនិងលក្ខណវិនិច្ឆ័យនៃការប្រតិបត្តិ
- លំដាប់នៃលក្ខខណ្ឌអថេរ
- ការណែនាំក្នុងការកំណត់កស្មតាង

គ្រប់ផ្នែកសមត្ថភាពទាំងអស់បានបញ្ចូលនូវចំណុចសំខាន់ៗគឺ៖



១- ពណ៌នាសង្ខេបពីសកម្មភាពការងារ

២- សេចក្តីណែនាំសម្រាប់អ្នកវាយតម្លៃសមត្ថភាពក្នុងការកំណត់ថាតើបេក្ខជនមានសមត្ថភាព ឬមិនទាន់មានសមត្ថភាព។

ក្នុងឯកសារស្តង់ដាសមត្ថភាពនេះក៏បានបញ្ចូលនូវផ្នែកសំខាន់មួយដែលពណ៌នាពីសមាសភាគ ចម្បងនៃផ្នែកសមត្ថភាពទាំងឡាយក្នុងមុខរបរនីមួយៗដែលក្នុងនោះមាន៖

- តារាងបង្ហាញពីគ្រប់ផ្នែកសមត្ថភាពទាំងអស់ដែលមានក្នុងមុខរបរនេះរួមបញ្ចូលទាំងលេខកូដ ផ្នែកសមត្ថភាពនិងចំណងជើងផ្នែកសមត្ថភាព
- សង្គតិភាពនៃតារាងគំរូសម្រាប់រៀបចំផ្នែកសមត្ថភាពនីមួយៗក្នុងស្តង់ដា។ ផ្នែកសមត្ថភាពបាន បញ្ជាក់បន្ថែមពីមាតិកាបច្ចេកទេសនិងទម្រង់នៃផ្នែកសមត្ថភាពដែលជាបណ្តុំនៃស្តង់ដាជាតិ សមត្ថភាព។

២. ទស្សនាទាន

ស្តង់ដាជាតិសមត្ថភាព គឺជាលិខិតូបករណ៍ដ៏ចាំបាច់សម្រាប់ធ្វើឲ្យប្រព័ន្ធជាតិអប់រំបណ្តុះបណ្តាល បច្ចេកទេសនិងវិជ្ជាជីវៈក្នុងប្រទេសកម្ពុជាមានភាពកាន់តែប្រសើរឡើង។ ស្តង់ដាជាតិសមត្ថភាពត្រូវបាន រៀបចំឡើងដោយកំណត់ជាក់លាក់នូវបណ្តុំសមត្ថភាពដែលជាតម្រូវការសម្រាប់ប្រតិបត្តិកិច្ចការអាជីពក្នុង ការងារឲ្យកាន់តែមានប្រសិទ្ធភាពដោយបញ្ជាក់ច្បាស់ពីចំណេះដឹង ជំនាញ ឥរិយាបថ និងការអនុវត្តការងារ ឲ្យឆ្លើយតបទៅនឹងស្តង់ដាប្រតិបត្តិក្នុងកម្រិតឧស្សាហកម្មជាក់លាក់។ តាមបញ្ញត្តិស្តង់ដាគឺផ្ដោតទៅលើអ្វី ដែលកម្មករនិយោជិតនៅកន្លែងការងាររំពឹងទុកថានឹងទទួលបានក្រៅពីការសិក្សា ហើយផ្ដោតទៅលើសមត្ថភាព ដែលគេអាចផ្ទេរនិងយកចំណេះដឹង ជំនាញទាំងនោះទៅអនុវត្តបានយ៉ាងសមស្របទៅតាមស្ថានភាពនិង បរិយាកាសការងារថ្មី។

ស្តង់ដាជាតិសមត្ថភាព៖

- ផ្តល់នូវបណ្តុំសមាសភាគប្រកបដោយសង្គតិភាពនិងភាពជឿជាក់សម្រាប់ការអប់រំនិងបណ្តុះបណ្តាល ការទទួលស្គាល់និងការវាយតម្លៃជំនាញរបស់បុគ្គលម្នាក់ៗ ហើយនឹងអាចជាសម្ភារគាំទ្រតាម ជម្រើសផងដែរ
- ជំរុញឲ្យមានការទទួលស្គាល់ថ្នាក់ជាតិនូវគុណវុឌ្ឍិដែលបានផ្តល់ឲ្យតាមរយៈការវាយតម្លៃផ្ទាល់ លើសមត្ថភាពដែលទទួលបានពីកន្លែងការងារ
- ជំរុញលើកទឹកចិត្តឲ្យមានការអភិវឌ្ឍនិងផ្តល់នូវការបណ្តុះបណ្តាលដែលមានភាពបត់បែន ហើយ ស្របទៅនឹងតម្រូវការរបស់បុគ្គលនិងផ្នែកឧស្សាហកម្ម
- ជំរុញលើកទឹកចិត្តក្នុងការសិក្សានិងការវាយតម្លៃសមត្ថភាពក្នុងបរិបទដែលផ្ដោតលើបរិយាកាស ការងារដែលវានឹងធ្វើឲ្យការផ្ទៀងផ្ទាត់ទិន្នផលក្នុងការសិក្សានិងការវាយតម្លៃផ្នែកលើតម្រូវការក្នុង

កន្លែងការងារ ។

ក្របខ័ណ្ឌធានាគុណភាពជាតិកម្ពុជាដែលមានទាំងក្របខ័ណ្ឌជាតិជំនាញនិងស្តង់ដាសមត្ថភាព ហើយត្រូវបានអនុម័តដោយគណៈកម្មាធិការជាតិបណ្តុះបណ្តាល(គ.ជ.ប.ប)នឹងត្រូវអនុវត្តទូទាំងប្រទេស សម្រាប់ការអប់រំបណ្តុះបណ្តាលបច្ចេកទេសនិងវិជ្ជាជីវៈ។

ស្តង់ដាសមត្ថភាពបានអភិវឌ្ឍដោយក្រុមបច្ចេកទេសដែលត្រូវបានជ្រើសរើសពីចំណោមគ្រូបច្ចេកទេស កំពុងបម្រើការក្នុងវិស័យអប់រំបណ្តុះបណ្តាលបច្ចេកទេសនិងវិជ្ជាជីវៈដោយមានការចូលរួមពីអ្នកជំនាញមកពី ឧស្សាហកម្ម ដើម្បីធានាថាស្តង់ដាសមត្ថភាពឆ្លើយតបទៅនឹងការកំណត់តម្រូវការនៃការបណ្តុះបណ្តាល សម្រាប់ឧស្សាហកម្មជាក់លាក់ឬផ្នែកឧស្សាហកម្មណាមួយ។

ដើម្បីទទួលបានការអនុម័តស្តង់ដាជាតិសមត្ថភាព អ្នកអភិវឌ្ឍត្រូវផ្តល់នូវភស្តុតាងពីការស្រាវជ្រាវ ល្អិតល្អន់ ការប្រឹក្សាយោបល់ និងការគាំទ្រក្នុងរង្វង់វិស័យឧស្សាហកម្មឬសហគ្រាសដែលរៀបចំស្តង់ដា សមត្ថភាពតាមរយៈក្រុមប្រឹក្សាផ្តល់យោបល់ឧស្សាហកម្ម។

ស្តង់ដាជាតិសមត្ថភាពបានរៀបចំឡើងដោយបញ្ជាក់ច្បាស់ពីចំណេះដឹង ជំនាញ និងឥរិយាបថដែល ជាតម្រូវការសម្រាប់ប្រតិបត្តិការងារឲ្យកាន់តែមានប្រសិទ្ធភាព។ ស្តង់ដាសមត្ថភាពទទួលស្គាល់ថាមនុស្ស អាចសម្រេចនូវសមត្ថភាពវិជ្ជាជីវៈនិងបច្ចេកទេសបានតាមវិធីជាច្រើនដោយបញ្ជាក់ច្បាស់ពីអ្វីដែលអ្នកសិក្សា ត្រូវធ្វើ ហើយធ្វើបានមិនថាសិក្សាដូចម្តេចឬសិក្សានៅទីណាឡើយ។

ជាមួយនឹងស្តង់ដាជាតិសមត្ថភាពនេះ ការវាយតម្លៃសមត្ថភាពនិងការបណ្តុះបណ្តាលអាចអនុវត្តទាំង នៅកន្លែងធ្វើការ ក្រៅកន្លែងធ្វើការ ក្នុងគ្រឹះស្ថានបណ្តុះបណ្តាល ពេលកំពុងធ្វើការ ឬតាមរយៈបទពិសោធន៍ ការងារ កម្មសិក្សា ការងារអនុវត្ត ដូចការងារពិតប្រាកដប្រជាលទ្ធផលនៃចំណុចទាំងអស់នោះតាមស្ថានភាពជាក់ស្តែង។

៣. គុណតម្លៃ

សេវាកម្មម៉ាយិតជីង កម្រិត២

គុណតម្លៃអ្នកជំនួយការសេវាកម្មម៉ាយិតជីង កម្រិត២ រួមមានសមត្ថភាពទាំងឡាយណាដែលបុគ្គល ម្នាក់ត្រូវតែសម្រេចឲ្យបាន ដើម្បីបញ្ជាក់ថាគេមានសមត្ថភាពធ្វើការក្នុងបរិស្ថានធុរកិច្ចប្រកបដោយ ប្រសិទ្ធភាព ផ្តល់ព័ត៌មានជូនភ្ញៀវ(អ្នកទិញ) ផ្តល់សេវាជូនអតិថិជន បង្កើតទំនាក់ទំនងជាមួយនឹង អតិថិជន ដោះស្រាយប្រតិកម្មរបស់អតិថិជន និងជួយក្នុងការស្រាវជ្រាវទីផ្សារដែលវាជាផ្នែកទាំង ឡាយដ៏ចាំបាច់នៃគុណតម្លៃនេះតែម្តង។

ក្នុងការអនុវត្តនីតិវិធីសុខភាពនិងសុវត្ថិភាពការងារនៅពេលប្រតិបត្តិសមត្ថភាព អ្នកជំនួយ ការសេវាកម្មម៉ាយិតជីង គឺជាផ្នែកដ៏សំខាន់មួយនៃកម្រិតគុណតម្លៃនេះ។



ផ្នែកសមត្ថភាពសម្រាប់គុណវុឌ្ឍិអ្នកជំនួយការសេវាកម្មម៉ាយ៉ាតជីង កម្រិត២ រួមមាន៖

ក. សមត្ថភាពមូលដ្ឋាន	លេខកូដ៖
១. ចូលរួមក្នុងការប្រាស្រ័យទាក់ទងនៅក្នុងកន្លែងការងារ	BUSI 0201
២. ប្រើបញ្ញត្តិនិងបច្ចេកទេសគណិតវិទ្យាកម្រិតខ្ពស់	BUSI 0202
៣. អនុវត្តវិជ្ជាជីវៈអាជីព	BUSI 0203
៤. ចាត់ជាអាទិភាពនិងរៀបចំការងារ	BUSI 0204
៥. បង្ហាញការយល់ដឹងពីនីតិវិធីសុខភាពនិងសុវត្ថិភាពការងារ	BUSI 0205
៦. ចូលរួមជាប្រចាំក្នុងការអភិវឌ្ឍសកម្មភាពទាក់ទងនឹងបរិស្ថាន	BUSI 0206
ខ. សមត្ថភាពស្នូល	លេខកូដ៖
១. ធ្វើការក្នុងបរិស្ថានធុរកិច្ចប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព	BUSI 5201
២. ផ្តល់ព័ត៌មានជូនភ្ញៀវ(អ្នកទិញ)	BUSI 5202
៣. ផ្តល់សេវាជូនអតិថិជន	BUSI 5203
៤. បង្កើតទំនាក់ទំនងជាមួយនឹងអតិថិជន	BUSI 5204
៥. ដោះស្រាយប្រតិកម្មរបស់អតិថិជន	BUSI 5205
៦. ជួយក្នុងការស្រាវជ្រាវទីផ្សារ	BUSI 5206

បុគ្គលម្នាក់ដែលសម្រេចបាននូវគុណវុឌ្ឍិនេះ មានសមត្ថភាពជា៖

- អ្នកជំនួយការសេវាកម្មម៉ាយ៉ាតជីងសម្រាប់ម៉ាយ៉ាតជីងក្នុងសកម្មភាពមិនរកប្រាក់ចំណេញ
- អ្នកជំនួយការសេវាកម្មម៉ាយ៉ាតជីងសម្រាប់ម៉ាយ៉ាតជីងពាណិជ្ជកម្ម
- អ្នកជំនួយការសេវាកម្មម៉ាយ៉ាតជីងសម្រាប់ម៉ាយ៉ាតជីងធុរកិច្ចរកប្រាក់ចំណេញនៅក្នុងនិងក្រៅប្រទេស ។



៤. ស្តង់ដារជាតិសមត្ថភាព

សេវាកម្មម៉ាយីតជីង កម្រិត២

ផ្នែកនេះបញ្ជាក់នូវខ្លឹមសារលម្អិតនៃផ្នែកសមត្ថភាពមូលដ្ឋាននិងផ្នែកសមត្ថភាពស្នូល ដែលជាតម្រូវការសម្រាប់មុខរបរជា “សេវាកម្មម៉ាយីតជីង កម្រិត២” ។

ក. សមត្ថភាពមូលដ្ឋាន

ផ្នែកសមត្ថភាព៖ ចូលរួមក្នុងការប្រាស្រ័យទាក់ទងនៅក្នុងការងារ	លេខកូដ៖ BUSI 0201
ការពិពណ៌នា៖ ផ្នែកសមត្ថភាពនេះរួមមានចំណេះដឹង ជំនាញ និងឥរិយាបថ ដែលជាតម្រូវការសម្រាប់ប្រមូល បកស្រាយ និងបញ្ជូនព័ត៌មាន ដើម្បីឆ្លើយតបទៅនឹងតម្រូវការកន្លែងការងារ ។	

តារាងម៉ាត្រិសនៃធាតុសមត្ថភាពនិងលក្ខណវិនិច្ឆ័យនៃការប្រតិបត្តិ

(កន្សោមពាក្យស្ថិតក្នុងលក្ខណវិនិច្ឆ័យនៃការប្រតិបត្តិត្រូវបានសរសេរក្នុងទម្រង់តួអក្សរពិតនិងមានបន្ទាត់គូសពីក្រោមពាក្យទាំងនោះត្រូវបានបញ្ជាក់លម្អិតនៅក្នុងតារាងលំដាប់នៃលក្ខខណ្ឌអថេរ) ។

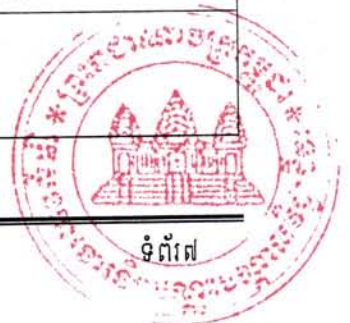
ធាតុនៃសមត្ថភាព	លក្ខណវិនិច្ឆ័យនៃការប្រតិបត្តិ
១. ទទួលនិងបញ្ជូនព័ត៌មាននៅកន្លែងការងារ	១.១ ចូលដំណើរការព័ត៌មានជាក់លាក់និងទាក់ទិនពីបណ្តាប្រភពសមស្រប ១.២ ប្រើប្រាស់ជំនាញក្នុងការនិយាយនិងស្តាប់ស្ទាត់ជំនាញនិងជំនាញក្នុងការសាកសួរដ៏មានប្រសិទ្ធភាព ដើម្បីប្រមូលនិងបញ្ជូនព័ត៌មាន ១.៣ ប្រើប្រាស់មធ្យោបាយប្រាស្រ័យទាក់ទងសមស្រប ដើម្បីបញ្ជូនព័ត៌មាននិងគំនិតយោបល់ផ្សេងៗ ១.៤ ប្រើការប្រាស្រ័យទាក់ទងមិនធ្វើដោយវាចាជ័សមស្រប ១.៥ កំណត់អត្តសញ្ញាណនិងប្រព្រឹត្តតាមបែបផែនការក្នុងការប្រាស្រ័យទាក់ទងសមស្របជាមួយអ្នកគ្រប់គ្រងនិងមិត្តរួមការងារ ១.៦ ប្រើនីតិវិធីការងារដែលបានកំណត់នៅកន្លែងធ្វើការ ចំពោះការកំណត់ទីតាំងនិងការរក្សាទុកព័ត៌មាន ១.៧ អនុវត្តអន្តរកម្មផ្ទាល់ខ្លួនឲ្យបានច្បាស់លាស់នឹងត្រឹមត្រូវ ១.៨ បង្ហាញឥរិយាបថវិជ្ជមានចំពោះការប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយស្ត្រីនិងក្រុមជនបាត់បង់ឱកាសឬទន់ខ្សោយ

	ដោយការប្រើភាសាធ្វើដោយវាចានិងភាសាមិនធ្វើដោយ វាចាយ៉ាងសមរម្យ
២. ចូលរួមក្នុងការប្រជុំនិង ការពិភាក្សានៅកន្លែងការងារ	២.១ ចូលរួមប្រជុំក្រុមការងារឲ្យបានទាន់ពេលវេលា ២.២ បង្ហាញមតិយោបល់ផ្ទាល់ខ្លួនឲ្យបានច្បាស់លាស់និង ស្តាប់មតិរបស់អ្នកដទៃដោយមិននិយាយកាត់គេឡើយ ២.៣ ខ្លឹមសារនៃការប្រជុំត្រូវឲ្យស្របទៅនឹងគោលបំណងនៃ ការប្រជុំនិងពិធីការដែលបានបង្កើតឡើង ២.៤ អនុវត្តអន្តរាគមន៍នៅកន្លែងធ្វើការតាមបែបសមគួរ ២.៥ សួរនិងឆ្លើយតបនឹងសំណួរស្តីអំពីនីតិវិធីងាយៗនៅ កន្លែងធ្វើការប្រចាំថ្ងៃនិងបញ្ហាផ្សេងៗទាក់ទងនឹងលក្ខ ខណ្ឌការងារនានា ២.៦ បកស្រាយនិងអនុវត្តលទ្ធផលនៃការប្រជុំ ២.៧ គួរតែផ្តល់ឱកាសស្មើគ្នាជូនអ្នកធ្វើការជាស្ត្រីដើម្បីសម្តែង ពីក្តីកង្វល់និងសេចក្តីត្រូវការរបស់ពួកគាត់
៣. បំពេញការងារទាក់ទង ដែលទាក់ទងនឹងឯកសារ	៣.១ បំពេញទម្រង់បែបបទមួយឈុតដែលទាក់ទងទៅនឹង លក្ខខណ្ឌការងារដោយត្រឹមត្រូវនិងច្បាស់លាស់ ៣.២ កត់ត្រាទិន្នន័យនៅកន្លែងធ្វើការលើទម្រង់បែបបទនិង ឯកសារនៅកន្លែងធ្វើការដែលមានលក្ខណៈជាស្តង់ដា ៣.៣ ប្រើវិធីគណិតសាស្ត្រមូលដ្ឋានសម្រាប់ការគិតលេខជា ធម្មតា ៣.៤ បង្ហាញកំហុសក្នុងការកត់ត្រាព័ត៌មាននៅលើទម្រង់ បែបបទឬឯកសារនិងធ្វើការកែដោយត្រឹមត្រូវ ៣.៥ បំពេញតម្រូវការលើការរាយការណ៍ជូនអ្នកគ្រប់គ្រង ដោយយោងតាមគោលការណ៍ណែនាំរបស់អង្គភាព

លំដាប់នៃលក្ខខណ្ឌអចរ

១. ប្រភពសមស្រប	ប្រភពសមស្របរួមមាន ប៉ុន្តែមិនកំណត់៖ ១.១ សមាជិកក្រុម ១.២ អ្នកផ្គត់ផ្គង់ ១.៣ បុគ្គលិកជំនួញ ១.៤ រដ្ឋាភិបាលមូលដ្ឋាន ១.៥ គណៈកម្មការឧស្សាហកម្ម
២. មធ្យោបាយប្រាស្រ័យទាក់ទង	មធ្យោបាយប្រាស្រ័យទាក់ទងរួមមាន ប៉ុន្តែមិនកំណត់៖

	២.១ អនុស្សរណៈ ២.២ សារាចរ ២.៣ កំណត់សម្គាល់ ២.៤ ការពិភាក្សាព័ត៌មាន ២.៥ សេចក្តីបង្គាប់បន្ថែមឬសេចក្តីបង្គាប់ផ្ទាល់មាត់ ២.៦ ការប្រាស្រ័យទាក់ទងទល់មុខគ្នា
៣. ការរក្សាទុក	ការរក្សាទុករួមមាន ប៉ុន្តែមិនកំណត់៖ ៣.១ ប្រព័ន្ធដាក់ឯកសារធ្វើដោយដៃ ៣.២ ប្រព័ន្ធដាក់ឯកសារផ្នែកលើកុំព្យូទ័រ
៤. ឥរិយាបថវិជ្ជមាន	៤.១ ចេះគិតដល់សិទ្ធិរបស់ស្ត្រីទុកដូចជាសិទ្ធិមនុស្ស
៥. ភាសាធ្វើដោយវាចានិង ភាសាមិនធ្វើដោយវាចា	៥.១ ភាសាចេះគួរសមនិងភាសាខ្វះសេចក្តីថ្លៃថ្នូរ ៥.២ ឥរិយាបថគប្បី ៥.៣ សម្លេងខ្លាំងៗឬជំឿនសម្លេង ៥.៤ ពាក្យជេរប្រមាថ ៥.៥ ភាសាគ្រោតគ្រាត
៦. ពិធីការ	ពិធីការរួមមាន ប៉ុន្តែមិនកំណត់៖ ៦.១ ការពិនិត្យមើលអង្គប្រជុំ ៦.២ ការប្រព្រឹត្តតាមសេចក្តីសម្រេចនៃអង្គប្រជុំ ៦.៣ ការគោរពតាមសេចក្តីណែនាំរបស់អង្គប្រជុំ
៧. អន្តរកម្មនៅកន្លែងធ្វើការ	អន្តរកម្មនៅកន្លែងធ្វើការរួមមាន ប៉ុន្តែមិនកំណត់៖ ៧.១ ទល់មុខគ្នា ៧.២ ទូរស័ព្ទ ៧.៣ វិទ្យុទាក់ទងនិងអេឡិចត្រូនិក ៧.៤ ជាលាយលក្ខណ៍អក្សរដែលរួមមានសារអេឡិចត្រូនិក អនុស្សរណៈ សេចក្តីណែនាំ និងទម្រង់បែបបទ មិនធ្វើដោយវាចាដែលរួមមានកាយវិការ សញ្ញាសម្គាល់ និមិត្តសញ្ញា និងដ្យាក្រាម
៨. ក្តីកង្វល់	ក្តីកង្វល់រួមមាន ប៉ុន្តែមិនកំណត់៖ ៨.១ បទពិសោធដ៏ទម្រង់នៃអំពើហិង្សាផ្សេងៗ ៨.២ ឱកាសក្នុងការឡើងឋានៈតួនាទីក្នុងការងារ
៩. ទម្រង់បែបបទ	ទម្រង់បែបបទរួមមាន ប៉ុន្តែមិនកំណត់៖ ៦.១ ទម្រង់បែបបទសម្រាប់បុគ្គលិក



	៦.២ ទម្រង់សារតាមទូរស័ព្ទ
	៦.៣ របាយការណ៍ស្តីពីសុវត្ថិភាព

ការណែនាំក្នុងការកំណត់កស្មតាង

១. ចំណុចសំខាន់ៗក្នុងការកំណត់កស្មតាង	<p>ការវាយតម្លៃតម្រូវឲ្យបេក្ខជនបង្ហាញសមត្ថភាព៖</p> <p>១.១ រៀបចំការប្រាស្រ័យទាក់ទងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ដោយយោងតាមទ្រង់ទ្រាយស្តង់ដាររបស់អង្គភាព</p> <p>១.២ ចូលដំណើរការព័ត៌មាន ដោយប្រើបរិក្ខារប្រាស្រ័យទាក់ទង</p> <p>១.៣ ប្រើពាក្យដែលទាក់ទងធ្វើជាឧបករណ៍ជំនួយក្នុងការផ្ទេរព័ត៌មានប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព</p> <p>១.៤ បញ្ជូនព័ត៌មានប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព ដោយប្រើការប្រាស្រ័យទាក់ទងជាផ្លូវការឬក្រៅផ្លូវការ</p>
២. ចំណេះដឹងបន្ថែមនិងឥរិយាបថការងារ	<p>២.១ ការប្រាស្រ័យទាក់ទងមានប្រសិទ្ធភាព</p> <p>២.២ របៀបប្រាស្រ័យទាក់ទងខុសៗគ្នា</p> <p>២.៣ ការប្រាស្រ័យទាក់ទងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ</p> <p>២.៤ គោលនយោបាយរបស់អង្គភាព</p> <p>២.៥ ប្រព័ន្ធនិងនីតិវិធីនៃការប្រាស្រ័យទាក់ទង</p> <p>២.៦ បច្ចេកវិទ្យាទាក់ទងនឹងការទទួលខុសត្រូវលើការងាររបស់សហគ្រាសនិងរបស់បុគ្គលម្នាក់ៗ</p> <p>២.៧ បញ្ញត្តិនិងនិយមន័យនៃបញ្ហានិងក្តីកង្វល់អំពីយេនឌ័រ</p> <p>២.៨ ឥរិយាបថ៖ ការប្រកាន់ខ្ជាប់នូវគុណភាព ការស្រឡាញ់ការងារ ភាពស្មោះត្រង់ ការគោរពពេលវេលា ការព្យាយាមនិងអត់ធ្មត់ ការធ្វើការងារជាក្រុម និងការទទួលខុសត្រូវ</p>
៣. ជំនាញបន្ថែម	<p>៣.១ ធ្វើតាមកាសានិយាយងាយៗ</p> <p>៣.២ ប្រតិបត្តិការកិច្ចនៅកន្លែងធ្វើការជាប្រចាំ ដោយប្រព្រឹត្តតាមកំណត់សម្គាល់ជាលាយលក្ខណ៍អក្សរសាមញ្ញៗ</p> <p>៣.៣ ចូលរួមក្នុងការប្រជុំនិងការពិភាក្សានៅកន្លែងធ្វើការ</p> <p>៣.៤ បំពេញឯកសារដែលទាក់ទងនឹងការងារ</p> <p>៣.៥ ប៉ាន់ប្រមាណ គណនា និងកត់ត្រាទិន្នន័យនៅកន្លែងការងារជាធម្មតា</p> <p>៣.៦ ប្រតិបត្តិដំណើរការគណិតវិទ្យាមូលដ្ឋានស្តីពីការបូក</p>

	<p>ដក គុណ និងចែក</p> <p>៣.៧ ទាក់ទងជាមួយមនុស្សគ្រប់ជាន់ថ្នាក់ក្នុងសង្គមនៅកន្លែងធ្វើការ</p> <p>៣.៨ ប្រមូលនិងផ្តល់ព័ត៌មាន ដើម្បីឆ្លើយតបនឹងតម្រូវការនៅកន្លែងធ្វើការ</p>
៤. ធនធានសម្រាប់អនុវត្ត	<p>ធនធានដែលត្រូវផ្តល់ឲ្យ៖</p> <p>៤.១ ម៉ាស៊ីនទូរសារ</p> <p>៤.២ ទូរស័ព្ទ</p> <p>៤.៣ សម្ភារបម្រើឲ្យការសរសេរ</p> <p>៤.៤ អ៊ិនធឺណិត</p>
៥. វិធីសាស្ត្រនៃការវាយតម្លៃ	<p>សមត្ថភាពចាំបាច់ត្រូវតែវាយតម្លៃតាមរយៈ៖</p> <p>៥.១ ការសង្កេតផ្ទាល់</p> <p>៥.២ ការសម្ភាសនិងការធ្វើតេស្តសរសេរ</p>
៦. បរិបទនៃការវាយតម្លៃ	<p>៦.១ សមត្ថភាពអាចនឹងត្រូវបានវាយតម្លៃនៅកន្លែងការងារជាក់ស្តែងឬកន្លែងអនុវត្តដោយរៀបចំឲ្យដូចកន្លែងការងារជាក់ស្តែង។</p> <p>៦.២ ការវាយតម្លៃសមត្ថភាពត្រូវតែធ្វើឡើងដោយយោងតាមការយល់ព្រមលើស្តង់ដារជាតិសមត្ថភាពនិងគោលការណ៍ណែនាំការវាយតម្លៃសមត្ថភាព ដែលបានប្រកាសឲ្យប្រើរបស់ក្រសួងការងារនិងបណ្តុះបណ្តាលវិជ្ជាជីវៈ ។</p>

ផ្នែកសមត្ថភាព៖ ប្រើបញ្ញត្តិនិងបច្ចេកទេសគណិតវិទ្យាប្រូតិបត្តិ	លេខកូដ៖ BUSI 0202
ការពិពណ៌នា៖ ផ្នែកសមត្ថភាពនេះរួមមានចំណេះដឹង ជំនាញ និងឥរិយាបថដែលជាតម្រូវការក្នុងការអនុវត្តបញ្ញត្តិនិងបច្ចេកទេសគណិតវិទ្យា ។	

តារាងម៉ាទ្រីសនៃធាតុសមត្ថភាពនិងលក្ខណវិនិច្ឆ័យនៃការប្រតិបត្តិ

(កន្សោមពាក្យស្ថិតក្នុងលក្ខណវិនិច្ឆ័យនៃការប្រតិបត្តិត្រូវបានសរសេរក្នុងទម្រង់តួអក្សរដិតនិងមានបន្ទាត់គូសពីក្រោមពាក្យទាំងនោះត្រូវបានបញ្ជាក់លម្អិតនៅក្នុងតារាងលំដាប់នៃលក្ខខណ្ឌអថេរ) ។

ធាតុនៃសមត្ថភាព	លក្ខណវិនិច្ឆ័យនៃការប្រតិបត្តិ
១. កំណត់សម្គាល់ឧបទេសនិងវិធីសាស្ត្រគណិតវិទ្យាដើម្បីដោះស្រាយចំណោទ	១.១ ធ្វើអត្តសញ្ញាណកម្មប្រធានចំណោទ ដោយផ្អែកទៅលើលក្ខខណ្ឌដែលបានផ្តល់ឲ្យ ១.២ ជ្រើសរើសបច្ចេកទេសគណិតវិទ្យា ដោយផ្អែកទៅលើចំណោទដែលបានផ្តល់ឲ្យ
២. អនុវត្តដំណោះស្រាយគណិតវិទ្យា	២.១ អនុវត្តបច្ចេកទេសគណិតវិទ្យា ដោយផ្អែកទៅលើចំណោទដែលបានស្គាល់អត្តសញ្ញាណ ២.២ អនុវត្តការគណនាគណិតវិទ្យាតាមកម្រិតត្រឹមត្រូវដែលបានតម្រូវចំពោះចំណោទនោះ ២.៣ កំណត់និងផ្ទៀងផ្ទាត់លទ្ធផលនៃការគណនាគណិតវិទ្យាដោយផ្អែកទៅលើតម្រូវការការងារ
៣. វិភាគលទ្ធផល	៣.១ ពិនិត្យលទ្ធផលនៃការអនុវត្តឡើងវិញ ដោយផ្អែកទៅលើការបញ្ជាក់ដែលបានរំពឹងទុកនិងលទ្ធផលដែលបានតម្រូវ ៣.២ អនុវត្តសកម្មភាពសមស្របក្នុងករណីមានកំហុស

លំដាប់នៃលក្ខខណ្ឌអថេរ

១. បច្ចេកទេសគណិតវិទ្យា	បច្ចេកទេសគណិតវិទ្យារួមមាន ប៉ុន្តែមិនកំណត់៖ ១.១ ប្រមាណវិធីគ្រឹះទាំងបួន ១.២ ការវាស់វែង ១.៣ ការបម្លែងឯកតាង្វាស់ ១.៤ ការប្រើប្រាស់រូបមន្តស្តង់ដារ
២. សកម្មភាពសមស្រប	សកម្មភាពសមស្របរួមមាន ប៉ុន្តែមិនកំណត់៖ ២.១ ពិនិត្យឡើងវិញការប្រើប្រាស់បច្ចេកទេសគណិតវិទ្យា

	(ឧទាហរណ៍៖ ការគណនាឡើងវិញ ការធ្វើជាកំរឡើងវិញ) ២.២ រាយការណ៍អំពីកំហុសទៅថ្នាក់លើជាបន្ទាន់ដើម្បីជា សកម្មភាពត្រឹមត្រូវ
--	---

ការណែនាំក្នុងការកំណត់កស្មតាង

១. ចំណុចសំខាន់ៗក្នុងការកំណត់ កស្មតាង	ការវាយតម្លៃតម្រូវឲ្យបេក្ខជនបង្ហាញសមត្ថភាព៖ ១.១ បញ្ជាក់អត្តសញ្ញាណ អនុវត្ត និងពិនិត្យឡើងវិញនូវការ ប្រើប្រាស់បញ្ញត្តិនិងបច្ចេកទេសគណិតវិទ្យាចំពោះ ចំណោទទាំងឡាយនៅកន្លែងធ្វើការ
២. ចំណេះដឹងបន្ថែមនិងឥរិយាបថ ការងារ	២.១ ប្រមាណវិធីគ្រឹះ (បូក ដក គុណ និងចែក) ២.២ ប្រព័ន្ធនៃការវាស់វែង ២.៣ ភាពជាក់លាក់និងភាពត្រឹមត្រូវ ២.៤ ឧបករណ៍វាស់វែងសំខាន់ៗ ២.៥ ឥរិយាបថ៖ ការប្រកាន់ខ្ជាប់នូវគុណភាព ការស្រឡាញ់ ការងារ ភាពស្មោះត្រង់ ការគោរពពេលវេលា ការព្យា យាមនិងអត់ធ្មត់ ការធ្វើការងារជាក្រុម និងការទទួល ខុសត្រូវ
៣. ជំនាញបន្ថែម	៣.១ ការអនុវត្តការគណនាគណិតវិទ្យា ៣.២ ការប្រើប្រាស់ម៉ាស៊ីនគិតលេខ ៣.៣ ការប្រើប្រាស់ឧបករណ៍វាស់វែងផ្សេងៗ
៤. ធនធានសម្រាប់អនុវត្ត	ធនធានដែលត្រូវផ្តល់ឲ្យ៖ ៤.១ ម៉ាស៊ីនគិតលេខ ៤.២ ឧបករណ៍វាស់វែងសំខាន់ៗ ៤.៣ ករណីចំណោទ
៥. វិធីសាស្ត្រនៃការវាយតម្លៃ	សមត្ថភាពចាំបាច់ត្រូវតែវាយតម្លៃតាមរយៈ៖ ៥.១ កញ្ចប់ឯកសារដែលមានសុពលភាព ៥.២ ការប្រឡងសរសេរ ៥.៣ ការសួរសម្ភាសប្រផ្នាល់មាត់ ៥.៤ ការធ្វើបង្ហាញ
៦. បរិបទនៃការវាយតម្លៃ	៦.១ សមត្ថភាពអាចនឹងត្រូវបានវាយតម្លៃនៅកន្លែងការងារជាក់ ស្តែងឬកន្លែងអនុវត្តដោយរៀបចំឲ្យដូចកន្លែងការងារ ជាក់ស្តែង។



	<p>៦.២ ការវាយតម្លៃសមត្ថភាពត្រូវតែធ្វើឡើងដោយយោងតាមការយល់ព្រមលើស្តង់ដារជាតិសមត្ថភាពនិងគោលការណ៍ណែនាំការវាយតម្លៃសមត្ថភាពដែលបានប្រកាសឲ្យប្រើរបស់ក្រសួងការងារនិងបណ្តុះបណ្តាលវិជ្ជាជីវៈ ។</p>
--	--

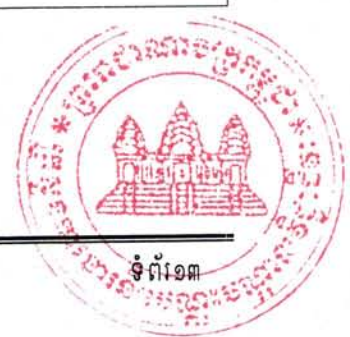


ផ្នែកសមត្ថភាព: អនុវត្តវិជ្ជាជីវៈអាជីព	លេខកូដ: BUSI 0203
ការពិពណ៌នា: ផ្នែកសមត្ថភាពនេះរួមមានចំណេះដឹង ជំនាញ និងឥរិយាបថដែលជាតម្រូវការក្នុងការជំរុញនូវ ការរីកចម្រើននៃអាជីពនិងការឈានឡើងនូវឋានៈតួនាទី ដើម្បីឆ្លើយតបទៅនឹងលក្ខខណ្ឌតម្រូវការនៃ កន្លែងការងារ ។	

តារាងមាតិកាសំខាន់នៃធាតុសមត្ថភាពនិងលក្ខណវិនិច្ឆ័យនៃការប្រតិបត្តិ

(កន្សោមពាក្យស្ថិតក្នុងលក្ខណវិនិច្ឆ័យនៃការប្រតិបត្តិត្រូវបានសរសេរក្នុងទម្រង់តួអក្សរដិតនិងមានបន្ទាត់
 គូសពីក្រោមពាក្យទាំងនោះ ត្រូវបានបញ្ជាក់លម្អិតនៅក្នុងតារាងលំដាប់នៃលក្ខខណ្ឌអប្បបរមា) ។

ធាតុនៃសមត្ថភាព	លក្ខណវិនិច្ឆ័យនៃការប្រតិបត្តិ
១. ផ្សារភ្ជាប់គ្នារវាងគោលបំណង ផ្ទាល់ខ្លួនជាមួយនឹងគោលដៅ របស់ស្ថាប័ន	១.១ បន្តធ្វើឲ្យកាតព្វកិច្ចចម្រើនផ្ទាល់ខ្លួននិងផែនការការងារ ឆ្ពោះទៅកាន់ការធ្វើឲ្យប្រសើរឡើងនូវគុណវុឌ្ឍិដែលបាន កំណត់សម្រាប់វិជ្ជាជីវៈ ១.២ ថែរក្សាទំនាក់ទំនងនៅក្នុងស្ថាប័ននិងអន្តរបុគ្គលនៅក្នុង ដំណើរគ្រប់គ្រងខ្លួនឯង ដោយផ្អែកលើការវាយតម្លៃ ស្នាដៃការងារ ១.៣ បង្ហាញពីការប្តេជ្ញាចិត្តចំពោះអង្គភាពនិងគោលដៅខ្លួន ឯងក្នុងការអនុវត្តកិច្ចការទាំងឡាយ
២. កំណត់ការងារជាអាទិភាព	២.១ ធ្វើអាទិភាពតម្រូវការក្នុងការប្រឡងប្រជែង ដើម្បីធ្វើឲ្យ សម្រេចបាននូវគោលដៅនិងវត្ថុបំណងរបស់ផ្ទាល់ខ្លួន ក្រុម និងអង្គភាព ២.២ ប្រើប្រាស់ធនធានទាំងឡាយដោយមានប្រសិទ្ធភាព និងប្រសិទ្ធផលក្នុងការចាត់ចែងអាទិភាពការងារនិង ការប្តេជ្ញាចិត្ត ២.៣ ធ្វើតាមការអនុវត្តការប្រើប្រាស់និងការថែរក្សាគ្រឿង ប្រដាប់បរិក្ខារដោយសន្សំសំចៃ ដោយយោងតាមនីតិវិធី ដែលបានធ្វើឲ្យមានឡើង



<p>៣. បន្តអភិវឌ្ឍវិជ្ជាជីវៈអាជីព</p>	<p>៣.១ កំណត់អត្តសញ្ញាណនិងជួយផ្តល់ការបណ្តុះបណ្តាល និងឱកាសអាជីព ដោយផ្អែកលើតម្រូវការការងារ</p> <p>៣.២ ស្វែងរកឬទទួលនិងបង្ហាញឲ្យឃើញនូវការទទួលស្គាល់ ធ្វើជាកត្តាស្តារនៃការឡើងឋានៈតួនាទីក្នុងអាជីព</p> <p>៣.៣ ទទួលបាននិងបង្កើតជាថ្មីនូវអាជ្ញាប័ណ្ណនិងឬសញ្ញាបត្រ ដែលទាក់ទងទៅនឹងការងារនិងអាជីព</p>
--------------------------------------	---

លំដាប់នៃលក្ខខណ្ឌអចរ

<p>១. ការវាយតម្លៃ</p>	<p>ការវាយតម្លៃរួមមាន ប៉ុន្តែមិនកំណត់៖</p> <p>១.១ ការវាយតម្លៃស្នាដៃការងារ</p> <p>១.២ ទម្រង់ចិត្តវិទ្យា</p> <p>១.៣ ការធ្វើតេស្តល្បួងសម្បទា (សមត្ថភាព)</p>
<p>២. ធនធាន</p>	<p>ធនធានរួមមាន ប៉ុន្តែមិនកំណត់៖</p> <p>២.១ មនុស្ស</p> <p>២.២ ហិរញ្ញវត្ថុ</p> <p>២.៣ បច្ចេកវិទ្យា</p> <p>២.៣.១ ផ្នែករឹង (Hardware)</p> <p>២.៣.២ ផ្នែកទន់ (Software)</p>
<p>៣. ការបណ្តុះបណ្តាលនិង ឱកាសអាជីព</p>	<p>ការបណ្តុះបណ្តាលនិងឱកាសអាជីពរួមមាន ប៉ុន្តែមិនកំណត់៖</p> <p>៣.១ ការចូលរួមក្នុងកម្មវិធីបណ្តុះបណ្តាល</p> <p>៣.១.១ ផ្នែកបច្ចេកទេស</p> <p>៣.១.២ ផ្នែកត្រួតពិនិត្យ</p> <p>៣.១.៣ ផ្នែកគ្រប់គ្រង</p> <p>៣.១.៤ ការអប់រំជាប្រចាំ</p> <p>៣.២ ការបម្រើជាអ្នកដឹកនាំសកម្មភាពវគ្គនៅក្នុងការប្រជុំនិងសិក្ខាសាលា</p>
<p>៤. ការទទួលស្គាល់</p>	<p>ការទទួលស្គាល់រួមមាន ប៉ុន្តែមិនកំណត់៖</p> <p>៤.១ អនុសាសន៍</p> <p>៤.២ គុណកថា (ការពោលសរសើរអំពីគុណ)</p> <p>៤.៣ ប័ណ្ណសរសើរ</p> <p>៤.៤ ពាក្យសរសើរ</p> <p>៤.៥ រង្វាន់</p>

	៤.៦ រង្វាន់ជាហិរញ្ញវត្ថុនិងរង្វាន់មិនមែនជាហិរញ្ញវត្ថុ
៥. អាជ្ញាប័ណ្ណនិងសញ្ញាបត្រ	អាជ្ញាប័ណ្ណនិងសញ្ញាបត្ររួមមាន ប៉ុន្តែមិនកំណត់៖ ៥.១ សញ្ញាបត្រជាតិ ៥.២ សញ្ញាបត្របញ្ជាក់ពីសមត្ថភាព ៥.៣ ប័ណ្ណបញ្ជាក់ពីកម្រិតនៃការគាំទ្រ ៥.៤ លិខិតបញ្ជាក់វិជ្ជាជីវៈ

ការណែនាំក្នុងការកំណត់តស៊ូតាង

១. ចំណុចសំខាន់ៗក្នុងការកំណត់តស៊ូតាង	ការវាយតម្លៃតម្រូវឲ្យបេក្ខជនបង្ហាញសមត្ថភាព៖ ១.១ សម្រេចគោលដៅការងារនៅក្នុងតំបន់ឲ្យផលសំខាន់ ១.២ ថែរក្សាទំនាក់ទំនងនៅក្នុងស្ថាប័ននិងអន្តរបុគ្គល នៅក្នុងដំណើរគ្រប់គ្រងខ្លួនឯង ដោយផ្អែកលើការវាយតម្លៃអំពីស្នាដៃការងារ ១.៣ បញ្ចប់ការបណ្តុះបណ្តាលនិងឱកាសអាជីពដែលផ្អែកលើតម្រូវការឧស្សាហកម្ម ១.៤ ទទួលបាននិងថែរក្សាអាជ្ញាប័ណ្ណឬសញ្ញាបត្រ ដោយយោងតាមតម្រូវការគុណវុឌ្ឍិ
២. ចំណេះដឹងបន្ថែមនិងឥរិយាបថការងារ	២.១ គុណតម្លៃការងារនិងក្រុមសីលធម៌ ២.២ គោលនយោបាយរបស់ក្រុមហ៊ុន ២.៣ ប្រតិបត្តិការ នីតិវិធី និងស្តង់ដាររបស់ក្រុមហ៊ុន ២.៤ សិទ្ធិមូលដ្ឋាននៅកន្លែងធ្វើការ រាប់បញ្ចូលទាំងការយល់ដឹងអំពីយេនឌ័រផង ២.៥ ការអនុវត្តអនាម័យផ្ទាល់ខ្លួន ២.៦ ឥរិយាបថ៖ ការប្រកាន់ខ្ជាប់នូវគុណភាព ការស្រឡាញ់ការងារ ភាពស្មោះត្រង់ ការគោរពពេលវេលា ការព្យាយាមនិងអត់ធ្មត់ ការធ្វើការងារជាក្រុម និងការទទួលខុសត្រូវ
៣. ជំនាញបន្ថែម	៣.១ ការអនុវត្តសមស្របនូវអនាម័យផ្ទាល់ខ្លួន ៣.២ ជំនាញទំនាក់ទំនងនៅក្នុងស្ថាប័ននិងអន្តរបុគ្គល ៣.៣ ជំនាញក្នុងការប្រាស្រ័យទាក់ទង
៤. ធនធានសម្រាប់អនុវត្ត	ធនធានដែលត្រូវផ្តល់ឲ្យ៖ ៤.១ កន្លែងការងារឬទីកន្លែងវាយតម្លៃ



	៤.២ ករណីសិក្សាឬសាច់រឿង
៥. វិធីសាស្ត្រនៃការវាយតម្លៃ	<p>សមត្ថភាពចាំបាច់ត្រូវតែវាយតម្លៃតាមរយៈ ៖</p> <p>៥.១ ការវាយតម្លៃតាមកញ្ចប់ឯកសារ (Portfolio)</p> <p>៥.២ ការសម្ភាស</p> <p>៥.៣ ការសំដែងតួ</p> <p>៥.៤ ការសង្កេត</p> <p>៥.៥ របាយការណ៍ពីភាគីទីបី</p> <p>៥.៦ ការប្រឡងនិងការធ្វើតេស្ត</p>
៦. បរិបទនៃការវាយតម្លៃ	<p>៦.១ សមត្ថភាពអាចនឹងត្រូវបានវាយតម្លៃនៅកន្លែងការងារជាក់ស្តែងឬកន្លែងអនុវត្តដោយរៀបចំឲ្យដូចកន្លែងការងារជាក់ស្តែង។</p> <p>៦.២ ការវាយតម្លៃសមត្ថភាពត្រូវតែធ្វើឡើងដោយយោងតាមការយល់ព្រមលើស្តង់ដារជាតិសមត្ថភាពនិងគោលការណ៍ណែនាំការវាយតម្លៃសមត្ថភាពដែលបានប្រកាសឲ្យប្រើបស់ក្រសួងការងារនិងបណ្តុះបណ្តាលវិជ្ជាជីវៈ ។</p>



ផ្នែកសមត្ថភាព៖ ចាត់ជាអាទិភាពនិងរៀបចំការងារ	លេខកូដ៖ BUSI 0204
ការពិពណ៌នា៖ ផ្នែកសមត្ថភាពនេះរួមមានចំណេះដឹង ជំនាញ និងឥរិយាបថដែលជាតម្រូវការក្នុងការកំណត់គោលដៅការងារ ការធ្វើអត្តសញ្ញាណកម្មដំណើរការការងារដែលពាក់ព័ន្ធ និងការបង្កើតផែនការសម្រាប់កិច្ចការរបស់បុគ្គលម្នាក់ៗ ។	

តារាងម៉ាទ្រីសនៃធាតុសមត្ថភាពនិងលក្ខណវិនិច្ឆ័យនៃការប្រតិបត្តិ

(កន្សោមពាក្យស្ថិតក្នុងលក្ខណវិនិច្ឆ័យនៃការប្រតិបត្តិត្រូវបានសរសេរក្នុងទម្រង់តួអក្សរដិតនិងមានបន្ទាត់គូសពីក្រោមពាក្យទាំងនោះ ត្រូវបានបញ្ជាក់លម្អិតនៅក្នុងតារាងលំដាប់នៃលក្ខខណ្ឌអថេរ) ។

ធាតុនៃសមត្ថភាព	លក្ខណវិនិច្ឆ័យនៃការប្រតិបត្តិ
១. កំណត់គោលដៅការងាររបស់បុគ្គល	១.១ ដាក់វត្ថុបំណងឱ្យស្របនិងផ្សារភ្ជាប់ជាមួយសកម្មភាពការងារ ដោយយោងតាមគោលបំណងរបស់អង្គភាព ១.២ បញ្ចេញវត្ថុបំណងធ្វើជាគោលដៅវាស់វែងជាមួយនឹងក្របខ័ណ្ឌពេលវេលាច្បាស់លាស់ ១.៣ បង្ហាញឱ្យឃើញនូវការគាំទ្រនិងការប្តេជ្ញាចិត្តរបស់សមាជិកក្រុមនៅក្នុងវត្ថុបំណង ១.៤ កំណត់អត្តសញ្ញាណភាពប្រាកដនិយមនិងភាពសម្រេចជោគជ័យ
២. កំណត់ដំណើរការការងារដែលពាក់ព័ន្ធ	២.១ ធ្វើអត្តសញ្ញាណកម្មនិងធ្វើអាទិកម្មសកម្មភាពការងារឬកិច្ចការដែលត្រូវបំពេញដូចដែលបានចង្អុលបង្ហាញ ២.២ ចែកសកម្មភាពការងារឬកិច្ចការទៅជាដំណាក់ៗ ដោយយោងតាមសមាសភាពដែលអាចសម្រេចបាននៃក្របខ័ណ្ឌពេលវេលា
៣. ធ្វើផែនការសម្រាប់បុគ្គលម្នាក់ៗ	៣.១ បែងចែកធនធានតាមតម្រូវការសកម្មភាពការងារ ៣.២ សម្របសម្រួលកាលវិភាគសកម្មភាពការងារជាមួយនឹងបុគ្គលិកពាក់ព័ន្ធ

លំដាប់នៃលក្ខខណ្ឌអថេរ

១. វត្ថុបំណង	វត្ថុបំណងរួមមាន ប៉ុន្តែមិនកំណត់៖ ១.១ កំណត់ភាពជាក់លាក់នៃការងារដែលត្រូវបានបំពេញដោយមិនចាំបាច់និយាយប្រាប់
--------------	--



	១.២ លក្ខណៈទូទៅ
២. ធនធាន	<p>ធនធានរួមមាន ប៉ុន្តែមិនកំណត់៖</p> <p>២.១ បុគ្គលិក</p> <p>២.២ បរិក្ខារនិងបច្ចេកវិទ្យា</p> <p>២.២.១ សេវាកម្ម</p> <p>២.២.២ គ្រឿងផ្គត់ផ្គង់និងសម្ភារ</p> <p>២.២.៣ ប្រភពសម្រាប់ទទួលជំនួយពីអ្នកឯកទេស</p> <p>២.៣ ថវិកា</p>
៣. កាលវិភាគសកម្មភាពការងារ	<p>កាលវិភាគសកម្មភាពការងាររួមមាន ប៉ុន្តែមិនកំណត់៖</p> <p>៣.១ ប្រចាំថ្ងៃ</p> <p>៣.២ ផ្នែកលើការងារ</p> <p>៣.៣ ផ្នែកលើកិច្ចសន្យា</p> <p>៣.៤ ទៀងទាត់</p> <p>៣.៥ ជាសម្ងាត់</p> <p>៣.៦ ការផ្សព្វផ្សាយជាសាធារណៈ</p> <p>៣.៧ ការបិទបាំងឬលាក់ទុក</p>

ការណែនាំក្នុងការកំណត់តម្លៃតាង

១. ចំណុចសំខាន់ៗក្នុងការកំណត់តម្លៃតាង	<p>ការវាយតម្លៃតម្រូវឱ្យបេក្ខជនបង្ហាញសមត្ថភាព៖</p> <p>១.១ កំណត់វត្ថុបំណង</p> <p>១.២ ធ្វើផែនការនិងកំណត់កាលវិភាគសកម្មភាពការងារ</p>
២. ចំណេះដឹងបន្ថែមនិងឥរិយាបថការងារ	<p>២.១ ផែនការយុទ្ធសាស្ត្រ គោលនយោបាយ បទបញ្ជានិងបទប្បញ្ញត្តិ ច្បាប់ និងវត្ថុបំណងរបស់អង្គភាពចំពោះសកម្មភាពនិងអាទិភាពរបស់ក្រុមការងារ</p> <p>២.២ គោលនយោបាយ ផែនការយុទ្ធសាស្ត្រ គោលការណ៍ណែនាំរបស់អង្គភាពដែលទាក់ទងនឹងតួនាទីរបស់ក្រុមការងារ</p> <p>២.៣ យុទ្ធសាស្ត្រការងារជាក្រុមនិងការពិគ្រោះយោបល់</p> <p>២.៤ ឥរិយាបថ៖ ការប្រកាន់ខ្ជាប់នូវគុណភាព ការស្រឡាញ់ការងារ ភាពស្មោះត្រង់ ការគោរពរដ្ឋធម្មនុញ្ញ ការព្យាយាមនិងអត់ធ្មត់ ការធ្វើការងារជាក្រុម និងការទទួលខុសត្រូវ</p>

<p>៣. ជំនាញបន្ថែម</p>	<p>៣.១ ការធ្វើផែនការ ៣.២ ការដឹកនាំ ៣.៣ ការរៀបចំ ៣.៤ ការសម្របសម្រួល ៣.៥ ជំនាញក្នុងការប្រាស្រ័យទាក់ទង ៣.៦ ជំនាញក្នុងការទាក់ទងខាងក្នុងឬអន្តរបុគ្គលឬក្នុងការលើកទឹកចិត្ត ៣.៧ ជំនាញក្នុងការធ្វើបទបង្ហាញ</p>
<p>៤. ធនធានសម្រាប់អនុវត្ត</p>	<p>ធនធានដែលត្រូវផ្តល់ឲ្យ៖ ៤.១ ឧបករណ៍ បរិក្ខារ និងគ្រឿងប្រដាប់ប្រដារដែលសមស្របទៅនឹងសកម្មភាពចំពោះមុខ ៤.២ សម្ភារទាក់ទងទៅនឹងសកម្មភាពចំពោះមុខ ៤.២.១ កាលវិភាគផែនការការងារ ៤.៣ គំនូរ សេចក្តីព្រាង ឬប្លង់</p>
<p>៥. វិធីសាស្ត្រនៃការវាយតម្លៃ</p>	<p>សមត្ថភាពចាំបាច់ត្រូវតែវាយតម្លៃតាមរយៈ ៖ ៥.១ ការអង្កេតផ្ទាល់ឬការសួរដេញដោល ៥.២ លំហាត់អនុវត្តស្តីពីការរៀបចំផែនការនិងការកំណត់កាលវិភាគសកម្មភាពការងារ ៥.៣ របាយការណ៍ពីកាតីទីបី</p>
<p>៦. បរិបទនៃការវាយតម្លៃ</p>	<p>៦.១ សមត្ថភាពអាចនឹងត្រូវបានវាយតម្លៃនៅកន្លែងការងារជាក់ស្តែងឬកន្លែងអនុវត្តដោយរៀបចំឲ្យដូចកន្លែងការងារជាក់ស្តែង។ ៦.២ ការវាយតម្លៃសមត្ថភាពត្រូវតែធ្វើឡើងដោយយោងតាមការយល់ព្រមលើស្តង់ដារជាតិសមត្ថភាពនិងគោលការណ៍ណែនាំការវាយតម្លៃសមត្ថភាពដែលបានប្រកាសឲ្យប្រើរបស់ក្រសួងការងារនិងបណ្តុះបណ្តាលវិជ្ជាជីវៈ។</p>



ផ្នែកសមត្ថភាព៖ បច្ចុប្បន្នការយល់ដឹងពីនីតិវិធីសុខភាពនិងសុវត្ថិភាពការងារ	លេខកូដ៖ BUSI 0205
ការពិពណ៌នា៖ ផ្នែកសមត្ថភាពនេះរួមមានចំណេះដឹង ជំនាញ និងឥរិយាបថដែលជាតម្រូវការក្នុងការចៀសវាង នូវគ្រោះថ្នាក់និងហានិភ័យផ្សេងៗដែលកើតមាននៅកន្លែងការងារ។	

តារាងមាតិកាផ្នែកធាតុសមត្ថភាពនិងលក្ខណវិនិច្ឆ័យនៃការប្រតិបត្តិ

(កន្សោមពាក្យស្ថិតក្នុងលក្ខណវិនិច្ឆ័យនៃការប្រតិបត្តិត្រូវបានសរសេរក្នុងទម្រង់តួអក្សរជិតនិងមានបន្ទាត់
 គូសពីក្រោមពាក្យទាំងនោះ ត្រូវបានបញ្ជាក់លម្អិតនៅក្នុងតារាងលំដាប់នៃលក្ខខណ្ឌអប្បបរមា)។

ធាតុនៃសមត្ថភាព	លក្ខណវិនិច្ឆ័យនៃការប្រតិបត្តិ
១. កំណត់សញ្ញាគ្រោះថ្នាក់និង ហានិភ័យនានា	១.១ បញ្ជាក់ច្បាស់លាស់និងពន្យល់អំពីបទប្បញ្ញត្តិសុវត្ថិភាព រួមទាំងការអនុវត្តនិងនីតិវិធីត្រួតពិនិត្យហានិភ័យនិង សុវត្ថិភាពនៅកន្លែងធ្វើការ ដោយផ្អែកលើនីតិវិធីរបស់ អង្គភាព ១.២ បញ្ជាក់កំណត់គ្រោះថ្នាក់ឬហានិភ័យនៅកន្លែងធ្វើការ និងសូចនាករដែលទាក់ទិន ក្នុងការធ្វើអប្បបរមាកម្មឬ បំបាត់ហានិភ័យចំពោះមិត្តរួមការងារ កន្លែងការងារ និង បរិស្ថាន ដោយយោងតាមនីតិវិធីរបស់អង្គភាព ១.៣ ទទួលស្គាល់និងបង្កើតវិធានការដោយថាហេតុនៅក្នុង អំឡុងពេលមានគ្រោះថ្នាក់នៅកន្លែងធ្វើការ អគ្គិភ័យ និងគ្រោះអាសន្នដទៃទៀត ដោយយោងតាមនីតិវិធីរបស់ អង្គភាព ១.៤ លើកយកមកពិចារណានូវសិទ្ធិស្មើភាពរវាងបុរសនិងស្ត្រី នៅក្នុងបទប្បញ្ញត្តិសុវត្ថិភាពការងារដើម្បីចៀសវាងបាននូវ <u>អំពើហិង្សាក្នុងកន្លែងការងារ</u> ដោយយោងតាមច្បាប់ ការងារកម្ពុជានិងកាតព្វកិច្ចសិទ្ធិមនុស្សអន្តរជាតិដែល មាននៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា
២. ចាត់វិធានការត្រួតពិនិត្យនិង ការពារជាប្រចាំ	២.១ បង្កើតលក្ខខណ្ឌនៃចំនួនកំណត់អតិបរមាមិនហួសហេតុ ដែលនៅពេលណាវាលើសនឹងនាំឲ្យមានគ្រោះអន្តរាយ ឬខូចខាតបាន ដោយផ្អែកលើតម្លៃកំណត់ទាបបំផុត ឬខ្ពស់បំផុតដែលអាចទទួលយកបាន

	២.២ កំណត់តម្លៃពលនៃគ្រោះថ្នាក់ ហើយរាយការណ៍ទៅ តំណាងអំពីបញ្ហាសុខភាពនិងសុវត្ថិភាពការងារនិងឬ ក្តីកង្វល់និងគ្រោះថ្នាក់សុវត្ថិភាពដែលបានលេចឡើង ដោយយោងតាមតម្រូវការនៃកន្លែងធ្វើការនិងច្បាប់សុខ ភាពនិងសុវត្ថិភាពការងារនៅកន្លែងធ្វើការដែលទាក់ទង
--	---

លំដាប់នៃលក្ខខណ្ឌអចរ

១. បទប្បញ្ញត្តិសុវត្ថិភាព	បទប្បញ្ញត្តិសុវត្ថិភាពរួមមាន ប៉ុន្តែមិនកំណត់៖ ១.១ ច្បាប់ស្តីពីខ្យល់ស្អាត ១.២ ច្បាប់សំណង់ ១.៣ ច្បាប់សុវត្ថិភាពអគ្គិភ័យនិងអគ្គិសនីជាតិ ១.៤ ច្បាប់និងលក្ខន្តិកៈនៃការគ្រប់គ្រងកាកសំណល់ ១.៥ ស្តង់ដារសុខភាពនិងសុវត្ថិភាពការងារ ១.៦ បទប្បញ្ញត្តិរបស់ក្រសួងការងារនិងបណ្តុះបណ្តាលវិជ្ជា ជីវៈស្តីពីតម្រូវការច្បាប់សុវត្ថិភាព ១.៧ បទប្បញ្ញត្តិស្តីពីការប្រព្រឹត្តតាមបរិស្ថាន
២. គ្រោះថ្នាក់ឬហានិភ័យ	គ្រោះថ្នាក់ឬហានិភ័យរួមមាន ប៉ុន្តែមិនកំណត់៖ ២.១ គ្រោះថ្នាក់ខាងរូបវន្តមាន ការប៉ះទង្គិច ការចាំងពន្លឺសម្ពាធ សំឡេងខ្លាំង ញើរ សីតុណ្ហភាព និងវិទ្យុសកម្ម ២.២ គ្រោះថ្នាក់ខាងជីវសាស្ត្រមាន បាក់តេរី វីរុស ផ្សិត ប៉ារ៉ាស៊ីត និងពួកសត្វល្អិតផ្សេងៗ ២.៣ គ្រោះថ្នាក់ខាងសារធាតុគីមីមាន ធូលី សរសៃសំណើម ផ្សែង ឧស្ម័ន និងចំហាយផ្សេងៗ ២.៤ ការងារវិទ្យា ២.៤.១ កត្តាចិត្តសាស្ត្រ៖ ការខិតខំហួសហេតុ ឥរិយាបថឆោតល្ងង់ ភាពធុញទ្រាន់ ការង- សម្ពាធផ្ទាល់ របបអាហារមិនទៀងទាត់ ២.៤.២ កត្តាសរីរសាស្ត្រ៖ សកម្មភាពច្រើនដែល ទំនាក់ ទំនងផ្ទាល់ខ្លួន ការងារដដែលៗ
៣. វិធានការដោយហេតុ	វិធានការដោយហេតុរួមមាន ប៉ុន្តែមិនកំណត់៖ ៣.១ ការជម្លៀសចេញ ៣.២ ការដាក់ឱ្យនៅដាច់ពីគេ ៣.៣ ការសម្អាត



	៣.៤ ការសុំជួយសង្គ្រោះបន្ទាន់
៤. អំពើហិង្សាក្នុងកន្លែងការងារ	៤.១ ការគំរាមកំហែងប្រទូស្តរាយផ្លូវកាយ ៤.២ ការចាប់រំលោភសេពសន្ថវៈ ៤.៣ ការឆក់ប្លន់ ៤.៤ ឃាតកម្ម ៤.៥ ការបៀតបៀនផ្លូវភេទ ៤.៦ ការសម្លាប់គំរាមកំហែង ៤.៧ ឥរិយាបថគំរាមកំហែងនិងវង្វេងវង្វាន់ដែលកើតមាននៅកន្លែងធ្វើការ

ការណែនាំក្នុងការកំណត់កស្មតាង

១. ចំណុចសំខាន់ៗក្នុងការកំណត់កស្មតាង	ការវាយតម្លៃតម្រូវឲ្យបេក្ខជនបង្ហាញសមត្ថភាព៖ ១.១ ពន្យល់ដោយច្បាស់លាស់អំពីនីតិវិធីនិងការអនុវត្តការត្រួតពិនិត្យគ្រោះថ្នាក់និងសុវត្ថិភាពកន្លែងធ្វើការដែលបានធ្វើឲ្យមានឡើង ១.២ បញ្ជាក់កំរិតគ្រោះថ្នាក់ឬហានិភ័យនៅកន្លែងធ្វើការនិងសូចនាករដែលទាក់ទិន ដោយយោងតាមនីតិវិធីការងាររបស់ក្រុមហ៊ុន ១.៣ ទទួលស្គាល់វិធានការជាយថាហេតុក្នុងពេលមានគ្រោះថ្នាក់នៅកន្លែងធ្វើការ អគ្គិភ័យ និងគ្រោះអាសន្នផ្សេងៗ ១.៤ បង្កើតលក្ខខណ្ឌនៃចំនួនកំណត់អតិបរមាមិនហួសហេតុដោយផ្អែកលើតម្លៃកំណត់ទាបបំផុតឬខ្ពស់បំផុតដែលអាចទទួលយកបាន ១.៥ ធ្វើតាមនីតិវិធីសុខភាពនិងសុវត្ថិភាពការងារសម្រាប់ត្រួតពិនិត្យគ្រោះថ្នាក់ឬហានិភ័យនៅកន្លែងការងារ ១.៦ ប្រើប្រាស់គ្រឿងបរិក្ខារការពារសុវត្ថិភាពផ្ទាល់ខ្លួន ដោយយោងតាមនីតិវិធីនិងការអនុវត្តសុខភាពនិងសុវត្ថិភាពការងាររបស់ក្រុមហ៊ុន ១.៧ បំពេញនិងធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពនូវកំណត់ត្រាសុខភាពនិងសុវត្ថិភាពផ្ទាល់ខ្លួន ដោយយោងតាមតម្រូវការនៅកន្លែងការងារ
២. ចំណេះដឹងបន្ថែមនិងឥរិយាបថការងារ	២.១ នីតិវិធីនិងការអនុវត្តនិងបទប្បញ្ញត្តិស្តីពីសុខភាពនិងសុវត្ថិភាពការងារ

	<p>២.២ ប្រភេទនិងការប្រើប្រាស់គ្រឿងបរិក្ខារការពារសុវត្ថិភាពផ្ទាល់ខ្លួន</p> <p>២.៣ ការអនុវត្តអនាម័យផ្ទាល់ខ្លួន</p> <p>២.៤ ការបញ្ជាក់កិនភាគនិងត្រួតពិនិត្យគ្រោះថ្នាក់ឫហានិភ័យ</p> <p>២.៥ តម្លៃកំណត់ទាបបំផុតឬខ្ពស់បំផុតដែលអាចទទួលយកបាន</p> <p>២.៦ សូចនាករសុខភាពនិងសុវត្ថិភាពការងារ</p> <p>២.៧ ពិធីការសុវត្ថិភាពនិងសុខភាពរបស់អង្គភាព</p> <p>២.៨ ការយល់ដឹងពីសុវត្ថិភាព</p> <p>២.៩ ការយល់ដឹងពីសុខភាព</p> <p>២.១០ ច្បាប់ការងារកម្ពុជា</p> <p>២.១០.១ និយមន័យទម្រង់ផ្សេងៗនៃអំពើហិង្សា</p> <p>២.១១ លិខិតុបករណ៍សិទ្ធិមនុស្សអន្តរជាតិ</p> <p>២.១១.១ ស៊ី-ដី (CEDAW) កតិកាសញ្ញាស្តីពីការលុបបំបាត់នូវគ្រប់ទម្រង់នៃការរើសអើងប្រឆាំងនឹងស្ត្រីភេទ (Convenant on Elimination of all Forms of Discrimination against Women)</p> <p>២.១១.២ អាយស៊ីអេសស៊ីអេ (ICESCR) កតិកាសញ្ញាអន្តរជាតិស្តីពីសិទ្ធិការពារផ្នែកសេដ្ឋកិច្ច សង្គម និងវប្បធម៌ប្រពៃណី (International Convenant on Economic, Social and Cultural Rights)</p> <p>២.១២ ផែនការយុទ្ធសាស្ត្រនារីតនៈ (ផែនការនិងក្របខ័ណ្ឌបញ្ចូលយេនឌ័រកម្ពុជា Cambodia Gender Mainstreaming Framework and Plan)</p> <p>២.១៣ របាយការណ៍វឌ្ឍនភាពស្តីពីការអនុវត្តកតិកាសញ្ញាស៊ី-ដី (CEDAW) និងអាយស៊ីអេសស៊ីអេ (ICESCR) នៅកម្ពុជា</p> <p>២.១៤ ឥរិយាបថៈ ការប្រកាន់ខ្ជាប់នូវគុណភាព ការស្រឡាញ់ការងារ ភាពស្មោះត្រង់ ការគោរពពេលវេលា ការព្យាយាមនិងអត់ធ្មត់ ការធ្វើការងារជាក្រុម និងការទទួលខុសត្រូវ</p>
៣. ជំនាញបន្ថែម	៣.១ ការអនុវត្តអនាម័យផ្ទាល់ខ្លួន

	<p>៣.២ ជំនាញក្នុងការបញ្ជាក់កំណត់ត្រានិងត្រួតពិនិត្យគ្រោះថ្នាក់ឬហានិភ័យ</p> <p>៣.៣ ជំនាញទំនាក់ទំនងអន្តរបុគ្គល</p> <p>៣.៤ ជំនាញក្នុងការប្រាស្រ័យទាក់ទង</p>
៤. ធនធានសម្រាប់អនុវត្ត	<p>ធនធានដែលត្រូវផ្តល់ឲ្យ៖</p> <p>៤.១ កន្លែងធ្វើការឬកន្លែងធ្វើការវាយតម្លៃ</p> <p>៤.២ កំណត់ត្រាសុខភាពនិងសុវត្ថិភាពការងារផ្ទាល់ខ្លួន</p> <p>៤.៣ គ្រឿងបរិក្ខារការពារសុវត្ថិភាពផ្ទាល់ខ្លួន</p> <p>៤.៤ កំណត់ត្រាសុខភាព</p>
៥. វិធីសាស្ត្រនៃការវាយតម្លៃ	<p>សមត្ថភាពចាំបាច់ត្រូវតែវាយតម្លៃតាមរយៈ ៖</p> <p>៥.១ ការវាយតម្លៃតាមកញ្ចប់ឯកសារ (Portfolio)</p> <p>៥.២ ការសម្ភាស</p> <p>៥.៣ ករណីសិក្សាឬស្ថានភាពជាក់ស្តែង</p>
៦. បរិបទនៃការវាយតម្លៃ	<p>៦.១ សមត្ថភាពអាចនឹងត្រូវបានវាយតម្លៃនៅកន្លែងការងារជាក់ស្តែងឬកន្លែងអនុវត្តដោយរៀបចំឲ្យដូចកន្លែងការងារជាក់ស្តែង។</p> <p>៦.២ ការវាយតម្លៃសមត្ថភាពត្រូវតែធ្វើឡើងដោយយោងតាមការយល់ព្រមលើស្តង់ដារជាតិសមត្ថភាពនិងគោលការណ៍ណែនាំការវាយតម្លៃសមត្ថភាពដែលបានប្រកាសឲ្យប្រើរបស់ក្រសួងការងារនិងបណ្តុះបណ្តាលវិជ្ជាជីវៈ ។</p>

ផ្នែកសមត្ថភាព៖ ចូលរួមជាប្រចាំក្នុងការអភិវឌ្ឍសកម្មភាពទាក់ទងនឹងបរិស្ថាន	លេខកូដ៖ BUSI 0206
ការពិពណ៌នា៖ ផ្នែកសមត្ថភាពនេះរួមមានចំណេះដឹង ជំនាញ និងឥរិយាបថ ដែលជាតម្រូវការដើម្បីជំរុញការអភិវឌ្ឍទ្រទ្រង់និងកិច្ចការពារបរិស្ថាន។	

តារាងម៉ាទ្រីសនៃធាតុសមត្ថភាពនិងលក្ខណវិនិច្ឆ័យនៃការប្រតិបត្តិ
 (កន្សោមពាក្យស្ថិតក្នុងលក្ខណវិនិច្ឆ័យនៃការប្រតិបត្តិត្រូវបានសរសេរក្នុងទម្រង់តួអក្សរដិតនិងមានបន្ទាត់គូសពីក្រោមពាក្យទាំងនោះត្រូវបានបញ្ជាក់លម្អិតនៅក្នុងតារាងលំដាប់នៃលក្ខខណ្ឌអថេរ) ។

ធាតុនៃសមត្ថភាព	លក្ខណវិនិច្ឆ័យនៃការប្រតិបត្តិ
១. ចូលរួមក្នុងកម្មវិធីបរិស្ថានជាក់លាក់	១.១ បង្កើតកម្មវិធីបូសកម្មភាពផ្សេងៗ ដោយយោងតាមគោលនយោបាយនិងគោលការណ៍ណែនាំរបស់អង្គភាព ១.២ កំណត់និងប្រតិបត្តិតួនាទីឬការទទួលខុសត្រូវរបស់បុគ្គលម្នាក់ៗ ដោយផ្អែកលើសកម្មភាពដែលបានបង្កើតរួច ១.៣ ដោះស្រាយបញ្ហាឬឧបសគ្គប្រឈម ដោយយោងតាមគោលនយោបាយនិងគោលការណ៍ណែនាំរបស់អង្គភាព ១.៤ ប្រឹក្សាយោបល់ជាមួយអ្នកពាក់ព័ន្ធ ដោយផ្អែកលើគោលការណ៍ណែនាំរបស់ក្រុមហ៊ុន

លំដាប់នៃលក្ខខណ្ឌអថេរ

១. កម្មវិធីបូសកម្មភាពផ្សេងៗ	១.១ កម្មវិធីបរិស្ថានរបស់សាលារៀន ១.២ កម្មវិធីបរិស្ថានរបស់សហគមន៍ ១.៣ កម្មវិធីបរិស្ថានរបស់រដ្ឋាភិបាលមូលដ្ឋាន ១.៤ សកម្មភាពបរិស្ថានរបស់ក្រុមសាសនា ១.៥ សកម្មភាពបរិស្ថានរបស់អង្គការក្រៅរដ្ឋាភិបាល
-----------------------------	--

ការណែនាំក្នុងការកំណត់តម្លៃ

១. ចំណុចសំខាន់ៗក្នុងការកំណត់តម្លៃ	ការវាយតម្លៃតម្រូវឲ្យបេក្ខជនបង្ហាញសមត្ថភាព៖ ១.១ ពន្យល់ដោយច្បាស់លាស់អំពីនីតិវិធីនិងការអនុវត្តនូវការត្រួតពិនិត្យគ្រោះថ្នាក់និងសុវត្ថិភាពកន្លែងធ្វើការដែលបានធ្វើឲ្យមានឡើង ១.២ បញ្ជាក់កិនភាគគ្រោះថ្នាក់ឬហានិភ័យនៅកន្លែងធ្វើការ
-----------------------------------	---



	និងសូចនាករដែលទាក់ទិន ដោយយោងតាមនីតិវិធី ការងាររបស់ក្រុមហ៊ុន
២. ចំណេះដឹងបន្ថែមនិងឥរិយាបថ ការងារ	<p>២.១ នីតិវិធី ការអនុវត្ត និងបទប្បញ្ញត្តិស្តីពីសុខភាពនិង សុវត្ថិភាពការងារ</p> <p>២.២ ប្រភេទនិងការប្រើប្រាស់គ្រឿងបរិក្ខារការពារសុវត្ថិភាព ផ្ទាល់ខ្លួន</p> <p>២.៣ ការអនុវត្តអនាម័យផ្ទាល់ខ្លួន</p> <p>២.៤ ការបញ្ជាក់កិនភាគនិងត្រួតពិនិត្យគ្រោះថ្នាក់ឬហានិភ័យ</p> <p>២.៥ តម្លៃកំណត់ទាបបំផុតឬខ្ពស់បំផុតដែលអាចទទួលយកបាន</p> <p>២.៦ សូចនាករសុខភាពនិងសុវត្ថិភាពការងារ</p> <p>២.៧ ពិធីការសុវត្ថិភាពនិងសុខភាពរបស់អង្គភាព</p> <p>២.៨ ការយល់ដឹងពីសុខភាព</p> <p>២.៩ ឥរិយាបថ៖ ការប្រកាន់ខ្ជាប់នូវគុណភាព ការស្រឡាញ់ ការងារ ភាពស្មោះត្រង់ ការគោរពពេលវេលា ការព្យា- យាមនិងអត់ធ្មត់ ការធ្វើការងារជាក្រុម និងការទទួល ខុសត្រូវ</p>
៣. ជំនាញបន្ថែម	<p>៣.១ ការអនុវត្តអនាម័យផ្ទាល់ខ្លួន</p> <p>៣.២ ជំនាញក្នុងការបញ្ជាក់កិនភាគនិងត្រួតពិនិត្យគ្រោះថ្នាក់ ឬហានិភ័យ</p> <p>៣.៣ ជំនាញក្នុងការទាក់ទងអន្តរបុគ្គល</p> <p>៣.៤ ជំនាញក្នុងការប្រាស្រ័យទាក់ទង</p>
៤. ធនធានសម្រាប់អនុវត្ត	<p>ធនធានដែលត្រូវផ្តល់ឲ្យ៖</p> <p>៤.១ កន្លែងការងារឬកន្លែងវាយតម្លៃ</p> <p>៤.២ កំណត់ត្រាសុខភាពនិងសុវត្ថិភាពការងារផ្ទាល់ខ្លួន</p> <p>៤.៣ គ្រឿងបរិក្ខារការពារសុវត្ថិភាពផ្ទាល់ខ្លួន</p> <p>៤.៤ កំណត់ត្រាសុខភាព</p>
៥. វិធីសាស្ត្រនៃការវាយតម្លៃ	<p>សមត្ថភាពចាំបាច់ត្រូវបានវាយតម្លៃតាមរយៈ៖</p> <p>៥.១ ការវាយតម្លៃតាមកញ្ចប់ឯកសារ (Portfolio)</p> <p>៥.២ ការសម្ភាស</p> <p>៥.៣ ករណីសិក្សាឬស្ថានភាពជាក់ស្តែង</p>
៦. បរិបទនៃការវាយតម្លៃ	<p>៦.១ សមត្ថភាពអាចនឹងត្រូវបានវាយតម្លៃនៅកន្លែងការងារជាក់ ស្តែងឬកន្លែងអនុវត្តដោយរៀបចំឲ្យដូចកន្លែងការងារជាក់ ស្តែង។</p>

	<p>៦.២ ការវាយតម្លៃសមត្ថភាពត្រូវតែធ្វើឡើងដោយយោងតាមការយល់ព្រមលើស្តង់ដារជាតិសមត្ថភាពនិងគោលការណ៍ណែនាំការវាយតម្លៃសមត្ថភាពដែលបានប្រកាសឲ្យប្រើរបស់ក្រសួងការងារនិងបណ្តុះបណ្តាលវិជ្ជាជីវៈ។</p>
--	---



ស្តង់ដារជាតិសមត្ថភាពសេវាកម្មម៉ាឃីតជីង កម្រិត២



ខ. សមត្ថភាពស្តួច

ផ្នែកសមត្ថភាព៖ ធ្វើការក្នុងបរិស្ថានធុរកិច្ចប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព	លេខកូដ៖ BUSI 5201
ការពិពណ៌នា៖ <p>ផ្នែកនេះរួមមានចំណេះដឹង ជំនាញ និងឥរិយាបថដែលជាតម្រូវការក្នុងការធ្វើការក្នុងបរិស្ថានធុរកិច្ចនិងពាណិជ្ជកម្មប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព ដែលក៏មានរួមបញ្ចូលនូវការធ្វើការនៅក្នុងក្របខ័ណ្ឌតម្រូវការរបស់អង្គភាពនិងការកំណត់ទិសដៅការងារឬអាជីពអនាគត។</p>	

តារាងម៉ាទ្រីសនៃធាតុសមត្ថភាពនិងលក្ខណវិនិច្ឆ័យនៃការប្រតិបត្តិ

(កន្សោមពាក្យស្ថិតក្នុងលក្ខណវិនិច្ឆ័យនៃការប្រតិបត្តិត្រូវបានសរសេរក្នុងទម្រង់តួអក្សរជិតនិងមានបន្ទាត់គូសពីក្រោមពាក្យទាំងនោះត្រូវបានបញ្ជាក់លម្អិតនៅក្នុងតារាងលំដាប់នៃលក្ខខណ្ឌអថេរ)។

ធាតុនៃសមត្ថភាព	លក្ខណវិនិច្ឆ័យនៃការប្រតិបត្តិ
១. ធ្វើការនៅក្នុងក្របខ័ណ្ឌ តម្រូវការរបស់អង្គភាព	<p>១.១ ស្គាល់អត្តសញ្ញាណនិងអានឯកសារដែលផ្តល់នូវចំណុចសំខាន់ៗអំពី<u>តម្រូវការរបស់អង្គភាព</u> ព្រមទាំងបញ្ជាក់នូវភាពមិនច្បាស់លាស់ខ្លះៗជាមួយនឹងបុគ្គលសមស្រប</p> <p>១.២ ធ្វើឲ្យគ្រប់ការងារទាំងអស់បង្ហាញនូវចំណេះដឹងអំពីការងារនាពេលបច្ចុប្បន្ននិងការស្វែងយល់អំពីសិទ្ធិនិងការទទួលខុសត្រូវរបស់និយោជិតនិងនិយោជក</p> <p>១.៣ ធ្វើឲ្យគ្រប់ការងារទាំងអស់ដែលបានទទួលរ៉ាប់រងបង្ហាញអំពីការស្វែងយល់និងប្រព្រឹត្តតាមកាតព្វកិច្ចទទួលខុសត្រូវខាងផ្លូវច្បាប់ដែលពាក់ព័ន្ធនឹងអំពីគោលបំណងនិងគោលដៅរបស់អង្គភាព</p> <p>១.៤ បង្ហាញនិងចោទសួរអំពីស្តង់ដានិងគុណតម្លៃដែលចាត់ទុកថាធ្វើឲ្យខូចប្រយោជន៍ដល់អង្គភាពតាមរយៈបណ្តាញនៃការប្រាស្រ័យទាក់ទងដែលបានធ្វើឲ្យមានឡើង</p> <p>១.៥ បង្ហាញនិងប្រតិបត្តិឥរិយាបថរបស់ខ្លួនឯងនិងរបស់អ្នកដទៃដែលជួយឧបត្ថម្ភដល់បរិស្ថានការងារមានសុវត្ថិភាព</p>
២. កំណត់ទិសដៅការងារឬអាជីពអនាគត	<p>២.១ បង្ហាញនិងធ្វើអាទិកម្មនូវគោលបំណងការងារផ្ទាល់ខ្លួនដោយគោរពតាមតម្រូវការរបស់អង្គភាពនិងផែនការអាជីពអនាគតផ្ទាល់ខ្លួន</p>

	<p>២.២ យកមកគិតពិចារណានូវគុណតម្លៃនិងឥរិយាបថផ្ទាល់ខ្លួនចំពោះការងារនិងធុរកិច្ច នៅពេលរៀបចំផែនការទិសដៅការងារឬអាជីពអនាគត</p> <p>២.៣ ទទួលខុសត្រូវពីបុគ្គលសមស្របស្តីអំពីទិសដៅការងារឬអាជីពអនាគត</p> <p>២.៤ បង្ហាញនិងប្រឈមនឹងជំនាញបន្ថែមដែលបានតម្រូវ</p>
--	--

សំដាប់នៃលក្ខខណ្ឌអចរ

១. តម្រូវការរបស់អង្គភាព	<p>តម្រូវការរបស់អង្គភាពអាចនឹងរួមមាន៖</p> <p>១.១ គោលបំណង គោលដៅ ផែនការ ប្រព័ន្ធ និងដំណើរការ</p> <p>១.២ ច្បាប់និងគោលនយោបាយ/ឬគោលការណ៍ណែនាំនិងតម្រូវការរបស់អង្គភាព</p> <p>១.៣ ផែនការធុរកិច្ចនិងផែនការការអនុវត្ត</p> <p>១.៤ គោលការណ៍និងការប្រតិបត្តិសិទ្ធិចូលប្រើប្រាស់និងសមធម៌</p> <p>១.៥ គោលនយោបាយប្រឆាំងនឹងការរើសអើងនិងគោលនយោបាយដែលពាក់ព័ន្ធ</p> <p>១.៦ ស្តង់ដារក្រមសីលធម៌</p> <p>១.៧ ដំណើរការនិងស្តង់ដារគុណភាពនិងការធ្វើឲ្យប្រសើរឡើងឥតមានឈប់ឈរ</p> <p>១.៨ គោលនយោបាយ នីតិវិធី និងកម្មវិធីសុខភាពនិងសុវត្ថិភាពការងារ</p>
២. បុគ្គលសមស្រប	<p>បុគ្គលសមស្របអាចនឹងរួមបញ្ចូល ប៉ុន្តែមិនកំណត់ចំពោះ៖</p> <p>២.១ បុគ្គលដែលមានសិទ្ធិអំណាចក្នុងការកែតម្រូវផែនការ</p> <p>២.២ អ្នកគ្រប់គ្រង</p> <p>២.៣ មិត្តរួមការងារ</p> <p>២.៤ បណ្តាអង្គភាពខាងក្រៅ</p> <p>២.៥ ថ្នាក់គ្រប់គ្រងខ្សែសង្វាក់ផលិតកម្ម</p>
៣. សិទ្ធិនិងការទទួលខុសត្រូវរបស់និយោជិត	<p>សិទ្ធិនិងការទទួលខុសត្រូវរបស់និយោជិតអាចទាក់ទងនឹង៖</p> <p>៣.១ វត្តមាន</p> <p>៣.២ ភាពទៀងទាត់ពេលវេលា</p> <p>៣.៣ ការធ្វើតាមសេចក្តីបង្គាប់ស្របច្បាប់</p> <p>៣.៤ ភាពសម្ងាត់និងភាពឯកជនរបស់សហគ្រាស ព័ត៌មាន</p>



	<p>របស់ភ្ញៀវ(អ្នកទិញ)និងមិត្តរួមការងារ</p> <p>៣.៥ សុវត្ថិភាពនិងការថែទាំដែលទាក់ទងនឹងសុខភាពនិងសុវត្ថិភាពការងារ</p> <p>៣.៦ ការដឹងអំពីរយៈពេលនិងលក្ខខណ្ឌការងារខ្លួនឯង</p> <p>៣.៧ សិទ្ធិតំណាងសហជីព</p> <p>៣.៨ ការគាំពារឲ្យផុតពីការរើសអើងនិងការយាយីផ្លូវភេទ</p>
៤. សិទ្ធិនិងការទទួលខុសត្រូវរបស់និយោជក	<p>សិទ្ធិនិងការទទួលខុសត្រូវរបស់និយោជកមាន៖</p> <p>៤.១ សិទ្ធិបណ្តេញចោល ប្រសិនបើអ្នក</p> <p>៤.១.១ ប្រព្រឹត្តបទល្មើសឧក្រិដ្ឋ</p> <p>៤.១.២ ធ្វេសប្រហែស មិនយកចិត្តទុកដាក់ ឬបង្កគ្រោះថ្នាក់</p> <p>៤.១.៣ ប្រព្រឹត្តអំពើមិនស្មោះត្រង់ដូចជាការបញ្ចេញឲ្យដឹងអំពីព័ត៌មានសម្ងាត់ជាដើម</p> <p>៤.២ ភាពទទួលខុសត្រូវអំពីការផ្តល់បរិស្ថានសុវត្ថិភាពមួយឲ្យរួចផុតពីការរើសអើងនិងការយាយីផ្លូវភេទ</p>
៥. គោលបំណងនិងគោលដៅរបស់អង្គភាព	<p>គោលបំណងនិងគោលដៅរបស់អង្គភាពអាចនឹង៖</p> <p>៥.១ បញ្ចេញឬបញ្ជាក់តាមវិធីដែលអង្គភាពអនុវត្តធុរកិច្ចរបស់ខ្លួន ដែលរួមមាន៖</p> <p>៥.១.១ គុណតម្លៃនិងឥរិយាបថរបស់អង្គភាព</p> <p>៥.១.២ ភាពបត់បែន ភាពទទួលខុសត្រូវ</p> <p>៥.១.៣ ការប្រតិបត្តិហិរញ្ញវត្ថុ</p> <p>៥.១.៤ នីតិវិធីការងារនិង/ឬសៀវភៅបង្ហាញពីនីតិវិធី</p> <p>៥.១.៥ ការគ្រប់គ្រងអ្នកបម្រើការ</p> <p>៥.១.៦ ការប្រាស្រ័យទាក់ទងអន្តរបុគ្គល</p> <p>៥.១.៧ ការរៀបចំផែនការធុរកិច្ច</p> <p>៥.១.៨ ម៉ាយីតជីង (Marketing) និងសេវាកម្មអតិថិជន</p> <p>៥.២ ជាគុណតម្លៃនិងឥរិយាបថរបស់អង្គភាព</p> <p>៥.៣ ជាសៀវភៅបង្ហាញពីនីតិវិធីការងារនិងការធានារ៉ាប់រងគុណភាព</p>
៦. ឥរិយាបថដែលជួយឧបត្ថម្ភដល់បរិស្ថានការងារមានសុវត្ថិភាព	<p>ឥរិយាបថដែលជួយឧបត្ថម្ភដល់បរិស្ថានការងារមានសុវត្ថិភាពអាចនឹងរួមបញ្ចូល ប៉ុន្តែមិនកំណត់ចំពោះ៖</p> <p>៦.១ ការពិភាក្សានិងការចរចាអំពីបញ្ហានិងកិច្ចការជាមួយនឹងសមាជិកក្រុមដទៃទៀត</p>

	៦.២ ការដោះស្រាយបញ្ហាជាក្រុម ៦.៣ ការចែករំលែកចំណេះដឹងនិងជំនាញរបស់អ្នក ៦.៤ ការធ្វើអត្តសញ្ញាណកម្មនិងការរាយការណ៍អំពីហានិភ័យ និងគ្រោះថ្នាក់ ៦.៥ ការប្រើប្រាស់គ្រឿងបរិក្ខារជំនួញដោយយោងតាមគោល ការណ៍ណែនាំ ៦.៦ ការស្តាប់គំនិតនិងមតិយោបល់របស់អ្នកដទៃនៅក្នុងក្រុម របស់អ្នក
៧. ឱវាទ	ឱវាទអាចនឹងរួមបញ្ចូល ប៉ុន្តែមិនកំណត់ចំពោះ៖ ៧.១ ការវាយតម្លៃអំពីការប្រតិបត្តិតាមផ្លូវការឬមិនផ្លូវការ ៧.២ ការទទួលបានប្រតិកម្មពីអ្នកគ្រប់គ្រងនិងពីមិត្តរួម ការងារ ៧.៣ យុទ្ធសាស្ត្រឥរិយាបថផ្ទាល់ខ្លួននិងឥរិយាបថត្រឡប់ (Personal, reflective behavior strategies) ៧.៤ ការប្រឹក្សាអំពីអាជីព
៨. ជំនាញបន្ថែម	ជំនាញបន្ថែមអាចនឹងបានមកពី៖ ៨.១ ការបង្កើតនិងការណែនាំនៅនឹងកន្លែងធ្វើការ ៨.២ ការទទួលខុសត្រូវបន្ថែម ៨.៣ ការធ្វើបទបង្ហាញ/ការធ្វើបង្ហាញ (Presentations/demonstrations) ៨.៤ ការចូលរួមកម្មវិធីផ្លូវការ ៨.៥ បទពិសោធការងារ ៨.៦ ការពាក់ព័ន្ធនៅក្នុងបណ្តាញវិជ្ជាជីវៈ (Involvement in professional networks)

ការណែនាំក្នុងការកំណត់កស្មតាង

១. ចំណុចសំខាន់ៗក្នុងការ កំណត់កស្មតាង	ការវាយតម្លៃតម្រូវឲ្យបេក្ខជនបង្ហាញកស្មតាងថា៖ ១.១ មានសមត្ថភាពស្គាល់អត្តសញ្ញាណ កំណត់ និងបញ្ចេញ យោបល់អំពីតម្រូវការរបស់អង្គភាព ដែលរួមមាន គោលដៅនិងគុណតម្លៃ ១.២ ធ្វើឲ្យការងារបង្ហាញពីទំនាក់ទំនងរវាងតួនាទីផ្ទាល់ខ្លួន ជាមួយនឹងតម្រូវការរបស់អង្គភាពនៅក្នុងការងារ ១.៣ អភិវឌ្ឍផែនការអាជីពអនាគតរបស់ខ្លួន
---	--

	<p>១.៤ កំណត់អត្តសញ្ញាណនិងពន្យល់ដោយច្បាស់លាស់អំពី នីតិវិធីនៅកន្លែងការងារ ចំពោះការដកហូតសិទ្ធិនិយោជិតនិងការទទួលខុសត្រូវរបស់និយោជក</p>
<p>២. ចំណេះដឹងបន្ថែមនិងឥរិយាបថការងារ</p>	<p>២.១ ក្នុងការបង្ហាញសមត្ថភាព តម្រូវឲ្យមានភស្តុតាងអំពី ចំណេះដឹងនៅក្នុងវិស័យដូចតទៅ៖</p> <p>២.១.១ ច្បាប់ពាក់ព័ន្ធទាំងឡាយដែលដាក់ចេញដោយ អាជ្ញាធរគ្រប់លំដាប់ថ្នាក់របស់រាជរដ្ឋាភិបាល ដែលប៉ះពាល់ដល់ប្រតិបត្តិការអាជីវកម្ម ជាពិសេសចំពោះបញ្ហាសុខភាពនិងសុវត្ថិភាព ការងារនិងបញ្ហាបរិស្ថាន ឱកាសស្មើភាពគ្នា ទំនាក់ទំនងឧស្សាហកម្មនិងការប្រឆាំងនឹងការ រើសអើង</p> <p>២.១.២ ចំណេះដឹងស្តីពីគោលនយោបាយ ផែនការ និងនីតិវិធីរបស់អង្គភាព ហើយនិងរបៀបចូល ដំណើរការពួកវា</p> <p>២.១.៣ ការស្វែងយល់អំពីរយៈវេលានិងលក្ខខណ្ឌ ការងារ</p> <p>២.១.៤ ការស្វែងយល់អំពីប្រភេទសកម្មភាពដែលជួយ គាំទ្រដល់ធម្មារម្មណ៍របស់អង្គភាព</p> <p>២.១.៥ ចំណេះដឹងអំពីរបៀបប្រើប្រាស់ព័ត៌មាន ដើម្បី ទទួលនិងចូលដល់ឱកាសរៀនសូត្រថ្មីៗ</p> <p>២.២ ឥរិយាបថ៖ ការប្រកាន់ខ្ជាប់នូវគុណភាព ការប្រកាន់ ខ្ជាប់នូវសុវត្ថិភាពការងារ ការស្រឡាញ់ការងារ ភាព ស្មោះត្រង់ ការគោរពពេលវេលា ការព្យាយាមនិងអត់ធ្មត់ ការធ្វើការងារជាក្រុម និងការទទួលខុសត្រូវ</p>
<p>៣. ជំនាញបន្ថែម</p>	<p>៣.១ ជំនាញក្នុងការអាននិងសរសេរ ដើម្បីធ្វើអត្តសញ្ញាណ កម្មតម្រូវការការងារនិងដំណើរការឯកសារនៅកន្លែង ការងារដែលពាក់ព័ន្ធនឹងសំខាន់</p> <p>៣.២ ជំនាញក្នុងការប្រាស្រ័យទាក់ទង ដើម្បីស្នើសុំឱវាទ ទទួលប្រតិកម្មនិងធ្វើការជាមួយក្រុម</p> <p>៣.៣ ជំនាញក្នុងការរៀបចំផែនការ ដើម្បីអភិវឌ្ឍគោលដៅ អាជីពអនាគត</p> <p>៣.៤ ជំនាញក្នុងការដោះស្រាយបញ្ហា ដើម្បីដោះស្រាយ</p>

	<p>បញ្ហាប្រចាំថ្ងៃ</p> <p>៣.៥ ជំនាញបច្ចេកវិទ្យា ដែលរួមមានសមត្ថភាពជ្រើសរើស និងប្រើប្រាស់បច្ចេកវិទ្យាសមស្របទៅនឹងកិច្ចការ</p> <p>៣.៦ សមត្ថភាពទាក់ទងជាមួយនឹងមនុស្សដែលមកពីគ្រប់ជាន់ថ្នាក់សង្គម វប្បធម៌ និងសាវតាជាតិពន្ធមួយ ព្រមទាំងសមត្ថភាពខាងរាងកាយនិងខាងបញ្ញា</p>
៤. ធនធានសម្រាប់អនុវត្ត	<p>ធនធានដូចខាងក្រោម គោងតែត្រូវបានផ្តល់៖</p> <p>៤.១ កាលបើសំណួរ ករណីសិក្សាឬសាច់រឿង បង្កើតជាចំណែកនៃការវាយតម្លៃហើយ នោះសំណុំសម្ភារដែលពាក់ព័ន្ធនឹងតម្រូវឲ្យមាន</p> <p>៤.២ សិទ្ធិចូលប្រើប្រាស់ឯកសារនៅកន្លែងការងារ</p> <p>៤.៣ សិទ្ធិប្រើប្រាស់ឱកាសសង្កេតមើលបុគ្គលម្នាក់ៗនៅក្នុងកន្លែងការងារឬនៅក្នុងការពិភាក្សានិងការធ្វើបទបង្ហាញជាក្រុមតូចៗ</p>
៥. វិធីសាស្ត្រនៃការវាយតម្លៃ	<p>សមត្ថភាពអាចនឹងត្រូវបានវាយតម្លៃតាមរយៈ៖</p> <p>៥.១ ការប្រឡងសរសេរ</p> <p>៥.២ របាយការណ៍របស់ភាគីទីបី</p>
៦. បរិបទនៃការវាយតម្លៃ	<p>៦.១ សមត្ថភាពអាចនឹងត្រូវបានវាយតម្លៃនៅកន្លែងការងារជាក់ស្តែងឬកន្លែងអនុវត្តដោយរៀបចំឲ្យដូចកន្លែងការងារជាក់ស្តែង</p> <p>៦.២ ការវាយតម្លៃសមត្ថភាពត្រូវតែធ្វើឡើងដោយយោងតាមការយល់ព្រមលើស្តង់ដារជាតិសមត្ថភាពនិងគោលការណ៍ណែនាំការវាយតម្លៃសមត្ថភាពដែលបានប្រកាសឲ្យប្រើរបស់ក្រសួងការងារនិងបណ្តុះបណ្តាលវិជ្ជាជីវៈ។</p>



ផ្នែកសមត្ថភាព៖ ផ្តល់ព័ត៌មានជូនភ្ញៀវ(អ្នកទិញ)	លេខកូដ៖ BUSI 5202
ការពិពណ៌នា៖ ផ្នែកនេះរួមមានចំណេះដឹង ជំនាញ និងឥរិយាបថដែលជាតម្រូវការក្នុងការធ្វើការវេកិច្ចជូនភ្ញៀវ(អ្នកទិញ)និងកំណត់សេចក្តីត្រូវការរបស់ពួកគេ ដោយយោងទៅតាមតម្រូវការរបស់អង្គភាពដែលក៏មានរួមបញ្ចូលនូវការបង្កើតការទាក់ទងជាមួយភ្ញៀវ ហើយនិងការឆ្លើយតបទៅនឹងការសាកសួរព័ត៌មានរបស់ភ្ញៀវ ។	

តារាងម៉ាទ្រីសនៃធាតុសមត្ថភាពនិងលក្ខណវិនិច្ឆ័យនៃការប្រតិបត្តិ

(កន្សោមពាក្យស្ថិតក្នុងលក្ខណវិនិច្ឆ័យនៃការប្រតិបត្តិត្រូវបានសរសេរក្នុងទម្រង់តួអក្សរដិតនិងមានបន្ទាត់គូសពីក្រោមពាក្យទាំងនោះត្រូវបានបញ្ជាក់លម្អិតនៅក្នុងតារាងលំដាប់នៃលក្ខខណ្ឌអថេរ) ។

ធាតុនៃសមត្ថភាព	លក្ខណវិនិច្ឆ័យនៃការប្រតិបត្តិ
១. បង្កើតការទាក់ទងជាមួយភ្ញៀវ	១.១ អនុវត្តការប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយភ្ញៀវតាមរបៀបគួរសមនិងមានវិជ្ជាជីវៈ ដោយយោងតាមតម្រូវការរបស់អង្គភាព ១.២ រក្សាសម្លៀកបំពាក់ផ្ទាល់ខ្លួននិងការធ្វើបទបង្ហាញដោយតម្រូវតាមតម្រូវការរបស់អង្គភាព ១.៣ ប្រើប្រាស់ជំនាញអន្តរបុគ្គលសមស្របដើម្បីសម្របសម្រួលការដោះដូរព័ត៌មានដែលទាក់ទិននិងត្រឹមត្រូវ ១.៤ ធ្វើឲ្យគ្រប់ការងារទាំងអស់បង្ហាញនូវវេទមិត្តភាព ចំពោះសេចក្តីត្រូវការជាក់លាក់របស់ភ្ញៀវនិងចំពោះវប្បធម៌ គ្រួសារ និងបុគ្គល
២. ឆ្លើយតបនឹងការសាកសួរព័ត៌មានរបស់ភ្ញៀវ	២.១ ឆ្លើយតបនឹងការសាកសួរព័ត៌មានរបស់ភ្ញៀវឲ្យបានឆាប់រហ័សនិងចេះគួរសម និងដោយយោងតាមតម្រូវការរបស់អង្គភាព ២.២ ប្រើប្រាស់សំណួរសមស្របនិងការស្តាប់យ៉ាងសកម្មដើម្បីកំណត់នូវសេចក្តីត្រូវការរបស់ភ្ញៀវ ២.៣ ឆ្លើយតបនិងធ្វើការហៅទូរស័ព្ទ ដោយយោងតាមតម្រូវការរបស់អង្គភាព ២.៤ ផ្តល់ព័ត៌មានដែលទាក់ទិននឹងសេចក្តីត្រូវការរបស់ភ្ញៀវឲ្យបានត្រូវទៅតាមតម្រូវការរបស់អង្គភាព

	<p>២.៥ បញ្ជូនការសាកសួរព័ត៌មានអំពីវិស័យក្រៅពីការទទួលខុសត្រូវបច្ចេកទេសដឹងទៅឲ្យបុគ្គលជ្រើសតាំង ដើម្បីធ្វើការដោះស្រាយ</p> <p>២.៦ បំពេញព័ត៌មានបន្ថែមឬសកម្មភាពបន្តតាមដានឲ្យបានត្រូវទៅតាមសេចក្តីត្រូវការរបស់ភ្ញៀវនិងក្របខ័ណ្ឌពេលវេលារបស់អង្គភាព</p>
--	--

សំដាប់នៃលក្ខខណ្ឌអចិន្ត្រៃយ៍

១. ភ្ញៀវ	<p>ភ្ញៀវអាចជា៖</p> <p>១.១ ភ្ញៀវក្នុងឬភ្ញៀវក្រៅ</p> <p>១.២ ទីភ្នាក់ងារដទៃទៀត</p> <p>១.៣ សមាជិកអង្គភាពម្នាក់ៗ</p> <p>១.៤ សមាជិកសាធារណជនម្នាក់ៗ</p>
២. តម្រូវការរបស់អង្គភាព	<p>តម្រូវការរបស់អង្គភាពអាចនឹងរួមបញ្ចូល ប៉ុន្តែមិនកំណត់ចំពោះ៖</p> <p>២.១ គោលដៅបំណងគោលដៅ ផែនការ ប្រព័ន្ធ និងដំណើរការ</p> <p>២.២ ផែនការអាជីវកម្ម</p> <p>២.៣ គោលនយោបាយ នីតិវិធី និងកម្មវិធីសុខភាពនិងសុវត្ថិភាពការងារ</p> <p>២.៤ ច្បាប់និងគោលនយោបាយ/គោលការណ៍ណែនាំនិងតម្រូវការរបស់អង្គភាព</p> <p>២.៥ គោលការណ៍និងការអនុវត្តសិទ្ធិចូលប្រើនិងសមធម៌</p> <p>២.៦ គុណភាព ព្រមទាំងដំណើរការនិងស្តង់ដារកែលម្អឥតមានឈប់ឈរ</p> <p>២.៧ ការពិពណ៌នាអំពីការងារ</p> <p>២.៨ កំណត់ដោយច្បាស់លាស់នូវកម្រិតធនធាន</p>
៣. ជំនាញអន្តរបុគ្គល	<p>ជំនាញអន្តរបុគ្គលអាចនឹងរួមបញ្ចូល ប៉ុន្តែមិនកំណត់ចំពោះ៖</p> <p>៣.១ ការប្រើប្រាស់ភាសាកាយវិការ</p> <p>៣.២ ការសង្ខេបនិងការបន្លាយ ដើម្បីពិនិត្យមើលការយល់បានអំពីសាររបស់ភ្ញៀវ</p> <p>៣.៣ ការផ្តល់ឱកាសចំពោះភ្ញៀវ ដើម្បីបញ្ជាក់អំពីសំណើរបស់ពួកគេ</p>



	<p>៣.៤ ការសួរ ដើម្បីបញ្ជាក់ឲ្យច្បាស់និងបញ្ជាក់បន្ថែមអំពីសេចក្តីត្រូវការរបស់ភ្ញៀវ</p> <p>៣.៥ ការស្តាប់ស្ទាត់ជំនាញនូវអ្វីដែលភ្ញៀវកំពុងតែប្រាស្រ័យទាក់ទង</p>
៤. វេទយិតភាព	<p>វេទយិតភាពអាចនឹងរួមបញ្ចូល ប៉ុន្តែមិនកំណត់ចំពោះ៖</p> <p>៤.១ អាម្មណ៍របស់អ្នកដទៃ</p> <p>៤.២ ការយល់បានអំពីរបៀបដែលអ្នកដទៃគិត</p>
៥. ការឆ្លើយតបនឹងការសាកសួរព័ត៌មាន	<p>ការឆ្លើយតបនឹងការសាកសួរព័ត៌មានអាចនឹងរួមបញ្ចូល ប៉ុន្តែមិនកំណត់ចំពោះ៖</p> <p>៥.១ ការរៀបចំពេលណាត់ជួប</p> <p>៥.២ ព័ត៌មានជុំវិញផលិតផលនិងសេវាកម្ម</p> <p>៥.៣ ព័ត៌មានទូទៅ</p> <p>៥.៤ ការដៅចំពោះមិត្តរួមការងារឬផ្នែកដទៃទៀត</p> <p>៥.៥ ការបញ្ជាក់ឲ្យច្បាស់លាស់ឬការដោះស្រាយបញ្ហា</p>
៦. ការសាកសួរព័ត៌មាន	<p>ការសាកសួរព័ត៌មានអាចនឹងធ្វើតាមរយៈ ប៉ុន្តែមិនកំណត់ចំពោះ៖</p> <p>៦.១ ទល់មុខគ្នា</p> <p>៦.២ សារ</p> <p>៦.៣ ទូរសារ</p> <p>៦.៤ ទូរស័ព្ទ</p>
៧. បុគ្គលជ្រើសតាំង	<p>បុគ្គលជ្រើសតាំងអាចនឹងរួមបញ្ចូល ប៉ុន្តែមិនកំណត់ចំពោះ៖</p> <p>៧.១ អ្នកដែលមានចំណេះដឹងនិងសិទ្ធិអំណាចទាក់ទងក្នុងការប្រើប្រាស់ការទទួលខុសត្រូវ</p>

ការណែនាំក្នុងការកំណត់ភស្តុតាង

១. ចំណុចសំខាន់ៗក្នុងការកំណត់ភស្តុតាង	<p>ការវាយតម្លៃតម្រូវឲ្យបេក្ខជនបង្ហាញភស្តុតាងថា៖</p> <p>១.១ ឆ្លើយតបនឹងការសាកសួរព័ត៌មានរបស់ភ្ញៀវនិងផ្សព្វផ្សាយផលិតផលនិងសេវាកម្ម ដោយយោងតាមការអនុវត្តតម្រូវការរបស់អង្គភាព</p> <p>១.២ ធ្វើការកិច្ចជូនភ្ញៀវឬសាកសួរព័ត៌មានតាមទូរស័ព្ទឲ្យបានហ័សនិងថ្លៃថ្នូរ</p> <p>១.៣ ផ្តល់ព័ត៌មានត្រឹមត្រូវនិងថ្មីៗ ជុំវិញផលិតផលនិងសេវា</p>
--------------------------------------	---

	កម្មរបស់អង្គភាព
២. ចំណេះដឹងបន្ថែមនិងឥរិយាបថការងារ	<p>២.១ ក្នុងការបង្ហាញសមត្ថភាព តម្រូវឲ្យមានភស្តុតាងអំពីចំណេះដឹងនៅក្នុងវិស័យដូចតទៅ៖</p> <p>២.១.១ ច្បាប់ពាក់ព័ន្ធទាំងឡាយដែលដាក់ចេញដោយអាជ្ញាធរគ្រប់លំដាប់ថ្នាក់របស់រាជរដ្ឋាភិបាលដែលប៉ះពាល់ដល់ប្រតិបត្តិការអាជីវកម្មជាពិសេសចំពោះបញ្ហាសុខភាពនិងសុវត្ថិភាពការងារនិងបញ្ហាបរិស្ថាន ឱកាសស្មើភាពគ្នាទំនាក់ទំនងឧស្សាហកម្មនិងការប្រឆាំងនឹងការរើសអើង</p> <p>២.១.២ ការស្វែងយល់អំពីគុណតម្លៃអាជីវកម្ម រចនាសម្ព័ន្ធ ផលិតផល និងសេវាកម្មរបស់អង្គភាព</p> <p>២.១.៣ ប្រភេទធនធានដែលអាចរកបាននៅក្នុងអង្គភាព ព្រមទាំងរបៀបចូលប្រើពួកវា</p> <p>២.១.៤ គោលនយោបាយនិងនីតិវិធីរបស់អង្គភាពដែលទាក់ទងដល់សេវាបម្រើភ្ញៀវ</p> <p>២.១.៥ រចនាសម្ព័ន្ធអង្គភាពនិងតួនាទីរបស់សមាជិកអង្គភាព</p> <p>២.១.៦ បច្ចេកទេសនៃការប្រាស្រ័យទាក់ទងផ្ទាល់មាត់និងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ</p> <p>២.១.៧ បច្ចេកទេសនិយាយទូរសព្ទ</p> <p>២.២ ឥរិយាបថ៖ ការប្រកាន់ខ្ជាប់នូវគុណភាព ការប្រកាន់ខ្ជាប់នូវសុវត្ថិភាពការងារ ការស្រឡាញ់ការងារ ភាពស្មោះត្រង់ ការគោរពពេលវេលា ការព្យាយាមនិងអត់ធ្មត់ ការធ្វើការងារជាក្រុម និងការទទួលខុសត្រូវ</p>
៣. ជំនាញបន្ថែម	<p>៣.១ ជំនាញក្នុងការសួរនិងស្តាប់ស្ទាត់ជំនាញ ដើម្បីរកឃើញសំណើរបស់ភ្ញៀវ</p> <p>៣.២ ជំនាញក្នុងការប្រាស្រ័យទាក់ទង សម្រាប់ការបញ្ជូនបំណងយ៉ាងច្បាស់លាស់ ខ្លី និងទាក់ទងគ្នា</p> <p>៣.៣ ជំនាញសេវាបម្រើភ្ញៀវទាក់ទងទៅនឹងការផ្តល់និងការទទួលព័ត៌មាន</p> <p>៣.៤ ជំនាញក្នុងការដោះស្រាយបញ្ហា ដើម្បីដោះស្រាយការសាកសួរព័ត៌មានឬការតវ៉ាទាមទាររបស់ភ្ញៀវ</p>

	៣.៥ សមត្ថភាពទាក់ទងជាមួយនឹងមនុស្សដែលមកពីគ្រប់ជាន់ថ្នាក់សង្គម វប្បធម៌ និងសាវតាជាតិពន្ធមួយព្រមទាំងសមត្ថភាពខាងរាងកាយនិងខាងបញ្ញា
៤. ធនធានសម្រាប់អនុវត្ត	<p>ធនធានដូចខាងក្រោម តោងតែត្រូវបានផ្តល់៖</p> <p>៤.១ កាលបើសំណួរ ករណីសិក្សាឬសាច់រឿង បង្កើតជាចំណែកនៃការវាយតម្លៃហើយ នោះសំណុំសម្ភារដែលពាក់ព័ន្ធនឹងតម្រូវឲ្យមាន</p> <p>៤.២ សិទ្ធិចូលប្រើប្រាស់ឯកសារនៅកន្លែងការងារ</p> <p>៤.៣ សិទ្ធិប្រើប្រាស់ឱកាសសង្កេតមើលបុគ្គលម្នាក់ៗនៅក្នុងកន្លែងការងារឬនៅក្នុងការពិភាក្សានិងការធ្វើបទបង្ហាញជាក្រុមតូចៗ</p>
៥. វិធីសាស្ត្រនៃការវាយតម្លៃ	<p>សមត្ថភាពចាំបាច់ត្រូវបានវាយតម្លៃតាមរយៈ៖</p> <p>៥.១ ការសង្កេតដោយមានការសួរ</p> <p>៥.២ ការធ្វើបង្ហាញដោយមានការសួរ</p> <p>៥.៣ ការប្រឡងសរសេរ</p> <p>៥.៤ របាយការណ៍របស់ភាគីទីបី</p>
៦. បរិបទនៃការវាយតម្លៃ	<p>៦.១ សមត្ថភាពអាចនឹងត្រូវបានវាយតម្លៃនៅកន្លែងការងារជាក់ស្តែងឬកន្លែងអនុវត្តដោយរៀបចំឲ្យដូចកន្លែងការងារជាក់ស្តែង។</p> <p>៦.២ ការវាយតម្លៃសមត្ថភាពត្រូវតែធ្វើឡើងដោយយោងតាមការយល់ព្រមលើស្តង់ដារជាតិសមត្ថភាពនិងគោលការណ៍ណែនាំការវាយតម្លៃសមត្ថភាពដែលបានប្រកាសឲ្យប្រើរបស់ក្រសួងការងារនិងបណ្តុះបណ្តាលវិជ្ជាជីវៈ ។</p>



ផ្នែកសមត្ថភាព៖ ផ្តល់សេវាជូនអតិថិជន	លេខកូដ៖ BUSI 5203
ការពិពណ៌នា៖ <p>ផ្នែកនេះរួមមានចំណេះដឹង ជំនាញ និងឥរិយាបថ ដែលជាតម្រូវការក្នុងការធ្វើអត្តសញ្ញាណកម្មសេចក្តីត្រូវការរបស់អតិថិជននិងផ្តល់សេវាជូនអតិថិជននៅក្នុងក្របខ័ណ្ឌដែលបានបញ្ញត្តិ។</p>	

តារាងម៉ាទ្រីសនៃធាតុសមត្ថភាពនិងលក្ខណវិនិច្ឆ័យនៃការប្រតិបត្តិ

(កន្សោមពាក្យស្ថិតក្នុងលក្ខណវិនិច្ឆ័យនៃការប្រតិបត្តិត្រូវបានសរសេរក្នុងទម្រង់តួអក្សរធំនិងមានបន្ទាត់គូសពីក្រោមពាក្យទាំងនោះត្រូវបានបញ្ជាក់លម្អិតនៅក្នុងតារាងលំដាប់នៃលក្ខខណ្ឌអថេរ) ។

ធាតុនៃសមត្ថភាព	លក្ខណវិនិច្ឆ័យនៃការប្រតិបត្តិ
១. ធ្វើអត្តសញ្ញាណកម្មសេចក្តីត្រូវការរបស់អតិថិជន	១.១ ប្រើជំនាញអនុវត្តលក្ខណសមស្រប ដើម្បីធានាថាធ្វើអត្តសញ្ញាណកម្មសេចក្តីត្រូវការរបស់អតិថិជនបានយ៉ាងត្រឹមត្រូវ ១.២ ប៉ាន់ប្រមាណសេចក្តីត្រូវការរបស់អតិថិជនសម្រាប់ភាពបន្ទាន់ រហូតបង្កើតបានអាទិភាពឲ្យការផ្តល់សេវា ១.៣ ផ្តល់ជូនអតិថិជននូវព័ត៌មានស្តីពីជម្រើសដែលអាចរកបានចំពោះការបំពេញសេចក្តីត្រូវការរបស់ពួកគេ រួចជួយធ្វើអត្តសញ្ញាណកម្មជម្រើសដែលជាទីចូលចិត្តជាងរបស់ពួកគាត់ ១.៤ ធ្វើអត្តសញ្ញាណកម្មព្រំដែនផ្ទាល់ខ្លួនក្នុងការប្រឈមនឹងសេចក្តីត្រូវការរបស់អតិថិជន រួចកាលបើសមរម្យហើយតោងស្វែងរកជំនួយពីបុគ្គលជ្រើសតាំង និងមន្ត្រីក្រុមហ៊ុនដែលមានជាប់ទាក់ទង
២. ផ្តល់សេវាជូនអតិថិជន	២.១ ផ្តល់សេវាអតិថិជនហើស ដើម្បីបំពេញសេចក្តីត្រូវការដែលបានស្គាល់អត្តសញ្ញាណ ដោយយោងតាមតម្រូវការរបស់អង្គភាព ២.២ បង្កើតការប្រាស្រ័យទាក់ទងគ្នាសមស្របជាមួយនឹងអតិថិជន ដើម្បីជួយឲ្យការផ្តល់សេវាមានគុណភាពខ្ពស់អាចធ្វើទៅបាន ២.៣ ដោះស្រាយការតវ៉ាទាមទាររបស់អតិថិជនប្រកបដោយវេទយិតភាពនិងចេះគួរសម ដោយយោងតាមតម្រូវការ

	របស់អង្គភាព ២.៤ កំណត់អត្តសញ្ញាណនិងចាប់យកឱកាសក្នុងការបង្កើន គុណភាពសេវាកម្មនិងផលិតផល ដោយបណ្តាអាចទៅរួចបាន
--	--

លំដាប់នៃលក្ខខណ្ឌអថេរ

១. ជំនាញអន្តរបុគ្គល	ជំនាញអន្តរបុគ្គលអាចនឹងរួមបញ្ចូល ប៉ុន្តែមិនកំណត់ចំពោះ៖ ១.១ ការប្រើភាសាកាយវិការសមរម្យ ១.២ ការសង្ខេបនិងការបន្លាយ ដើម្បីពិនិត្យមើលនូវការស្វែង យល់អំពីសាររបស់អតិថិជន ១.៣ ការផ្តល់ឱកាសឲ្យអតិថិជនបានបញ្ជាក់បន្ថែមនូវសំណើ របស់ពួកគេ ១.៤ ការស្វែងរកប្រតិកម្មពីអតិថិជន ដើម្បីបញ្ជាក់បន្ថែមនូវ ការស្វែងយល់អំពីសេចក្តីត្រូវការ ១.៥ ការសាកសួរ ដើម្បីបញ្ជាក់ឲ្យច្បាស់និងបញ្ជាក់បន្ថែម អំពីសេចក្តីត្រូវការរបស់អតិថិជន ១.៦ ការស្តាប់ស្ទាត់ជំនាញនូវអ្វីដែលអតិថិជនកំពុងតែធ្វើការ ប្រាស្រ័យទាក់ទង
២. អតិថិជន	អតិថិជនអាចជា៖ ២.១ អតិថិជនខាងក្នុងឬខាងក្រៅ ២.២ ទីភ្នាក់ងារដទៃទៀត ២.៣ សមាជិកអង្គភាពម្នាក់ៗ ២.៤ សមាជិកសាធារណជនម្នាក់ៗ
៣. សេចក្តីត្រូវការរបស់អតិថិជន	សេចក្តីត្រូវការរបស់អតិថិជនអាចទាក់ទងនឹង៖ ៣.១ ឱវាទឬព័ត៌មានទូទៅ ៣.២ ព័ត៌មានជាក់លាក់ ៣.៣ ព័ត៌មានបន្ថែម ៣.៤ ការធ្វើការណាត់ជួប ៣.៥ ការតវ៉ាទាមទារ ៣.៦ ការទិញផលិតផលនិងសេវាកម្មរបស់អង្គភាព ៣.៧ ការបញ្ជូនត្រឡប់នូវផលិតផលនិងសេវាកម្មរបស់អង្គភាព
៤. បុគ្គលនិងក្រុមជ្រើសតាំង	បុគ្គលនិងក្រុមជ្រើសតាំងគឺជា៖ ៤.១ បុគ្គលនិងក្រុមដែលមានចំណេះដឹងនិងកម្រិតទទួល

	ខុសត្រូវគ្រប់គ្រាន់ក្នុងការបំពេញសេចក្តីត្រូវការរបស់អតិថិជន
៥. តម្រូវការរបស់អង្គភាព	<p>តម្រូវការរបស់អង្គភាពអាចនឹងរួមបញ្ចូល ប៉ុន្តែមិនកំណត់ចំពោះ៖</p> <p>៥.១ សៀវភៅបង្ហាញពីការធានារ៉ាប់រងគុណភាពនិង/ឬពិន័យវិធី</p> <p>៥.២ ភាពអាចរកបានព័ត៌មាន</p> <p>៥.៣ គោលនយោបាយកំណត់ថ្លៃនិងបញ្ចុះថ្លៃ</p> <p>៥.៤ ការដាក់ជំនួស ព្រមទាំងគោលនយោបាយនិងនីតិវិធីសងប្រាក់</p> <p>៥.៥ ការទូទាត់ប្រាក់និងជម្រើសលើការផ្តល់ទំនិញ</p> <p>៥.៦ គោលបំណង គោលដៅ ផែនការ ប្រព័ន្ធនិងដំណើរការ</p> <p>៥.៧ ផែនការអាជីវកម្មនិងផែនការអនុវត្ត</p> <p>៥.៨ ការធ្វើតាមនីតិវិធីសុខភាពនិងសុវត្ថិភាពការងារសម្រាប់ការទាក់ទងអតិថិជន</p> <p>៥.៩ គោលនយោបាយប្រឆាំងនឹងការរើសអើងនិងគោលនយោបាយដែលទាក់ទិន</p> <p>៥.១០ គោលការណ៍និងការអនុវត្តសិទ្ធិចូលប្រើនិងសមធម៌</p> <p>៥.១១ គុណភាព ព្រមទាំងដំណើរការនិងស្តង់ដារកែលម្អឥតមានឈប់ឈរ</p> <p>៥.១២ ច្បាប់និងគោលនយោបាយឬគោលការណ៍ណែនាំនិងតម្រូវការរបស់អង្គភាព</p>
៦. ការតវ៉ាទាមទាររបស់អតិថិជន	<p>ការតវ៉ាទាមទាររបស់អតិថិជនអាចនឹងជុំវិញ៖</p> <p>៦.១ ទំនិញខូចឬទំនិញមិនបានផ្តល់</p> <p>៦.២ កំហុសរដ្ឋបាល ដូចជាវិក្កយបត្រឬថ្លៃមិនត្រឹមត្រូវ</p> <p>៦.៣ កំហុសឃ្លាំងឬហាង ដូចជាផលិតផលដែលត្រូវផ្តល់ឲ្យមិនត្រឹមត្រូវ</p> <p>៦.៤ កំហុសសេវាកម្ម</p> <p>៦.៥ កំហុសការបញ្ជូន</p> <p>៦.៦ ការមិនពេញចិត្តរបស់អតិថិជនជាមួយនឹងគុណភាពសេវាកម្ម</p>
៧. ឱកាសសម្រាប់បង្កើនគុណភាពសេវាកម្មឬផលិតផល	<p>ឱកាសសម្រាប់បង្កើនគុណភាពសេវាកម្មឬផលិតផលអាចនឹងរួមមាន៖</p> <p>៧.១ នីតិវិធីសម្រាប់ការផ្តល់ទំនិញ</p>



	<p>៧.២ ប្រព័ន្ធសម្រាប់កត់ត្រាការតវ៉ាទាមទារ</p> <p>៧.៣ នីតិវិធីនៃការវេចខ្ចប់</p> <p>៧.៤ ការបណ្តុះបណ្តាល</p>
៨. សេវាកម្មនិងផលិតផល	<p>សេវាកម្មនិងផលិតផលគឺ៖</p> <p>៨.១ ជាក់លាក់ទៅតាមអង្គភាព</p>

ការណែនាំក្នុងការកំណត់កស្មតាង

១. ចំណុចសំខាន់ៗក្នុងការកំណត់កស្មតាង	<p>ការវាយតម្លៃតម្រូវឲ្យបេក្ខជនបង្ហាញកស្មតាងថា៖</p> <p>១.១ ធ្វើអត្តសញ្ញាណកម្មសេចក្តីត្រូវការរបស់អតិថិជនយ៉ាងត្រឹមត្រូវតាមរយៈការប្រើជំនាញអន្តរបុគ្គលសមស្រប</p> <p>១.២ ធ្វើបដិសណ្ឋារកិច្ចអតិថិជនតាមរបៀបគួរសមនិងមានវិជ្ជាជីវៈ តាមរយៈគ្រប់ជំណាក់ទាំងអស់នៃបែបបទសេវាកម្ម</p> <p>១.៣ អនុវត្តគោលនយោបាយនិងនីតិវិធីរបស់អង្គភាពចំពោះការឆ្លើយតបនឹងសេចក្តីត្រូវការរបស់អតិថិជន</p>
២. ចំណេះដឹងបន្ថែមនិងឥរិយាបថការងារ	<p>២.១ ក្នុងការបង្ហាញសមត្ថភាព តម្រូវឲ្យមានកស្មតាងអំពីចំណេះដឹងនៅក្នុងវិស័យដូចតទៅ៖</p> <p>២.១.១ ច្បាប់ពាក់ព័ន្ធទាំងឡាយដែលដាក់ចេញដោយអាជ្ញាធរគ្រប់លំដាប់ថ្នាក់របស់រាជរដ្ឋាភិបាលដែលប៉ះពាល់ដល់ប្រតិបត្តិការអាជីវកម្មជាពិសេសចំពោះបញ្ហាសុខភាពនិងសុវត្ថិភាពការងារនិងបញ្ហាបរិស្ថាន ឱកាសស្មើភាពគ្នាទំនាក់ទំនងឧស្សាហកម្មនិងការប្រឆាំងនឹងការរើសអើង</p> <p>២.១.២ ការស្វែងយល់អំពីរចនាសម្ព័ន្ធអាជីវកម្មផលិតផលនិងសេវារបស់អង្គភាព</p> <p>២.១.៣ ចំណេះដឹងអំពីយុទ្ធសាស្ត្រសេវាកម្មអតិថិជនដ៏អស្ចារ្យ</p> <p>២.១.៤ ចំណេះដឹងអំពីគោលនយោបាយនិងនីតិវិធីរបស់អង្គភាពចំពោះសេវាកម្មអតិថិជន ដែលមានរួមបញ្ចូលទាំងការដោះស្រាយការតវ៉ាទាមទាររបស់អតិថិជនផង</p> <p>២.១.៥ ការស្វែងយល់អំពីយន្តការលើព័ត៌មានត្រឡប់</p>

	<p>របស់អតិថិជន</p> <p>២.១.៦ ការស្វែងយល់អំពីសេចក្តីត្រូវការពិសេសៗ</p> <p>របស់អតិថិជន</p> <p>២.២ ឥរិយាបថ៖ ការប្រកាន់ខ្ជាប់នូវគុណភាព ការប្រកាន់ខ្ជាប់នូវសុវត្ថិភាពការងារ ការស្រឡាញ់ការងារ ភាពស្មោះត្រង់ ការគោរពពេលវេលា ការព្យាយាមនិងអត់ធ្មត់ ការធ្វើការងារជាក្រុម និងការទទួលខុសត្រូវ</p>
៣. ជំនាញបន្ថែម	<p>៣.១ ជំនាញក្នុងការអាននិងសរសេរដើម្បីទទួលនិងប្រើប្រាស់ព័ត៌មាននៅកន្លែងការងារ</p> <p>៣.២ ជំនាញបច្ចេកវិទ្យាដែលរួមមានសមត្ថភាពជ្រើសរើសនិងប្រើប្រាស់បច្ចេកវិទ្យាសមស្របទៅនឹងកិច្ចការ</p> <p>៣.៣ ជំនាញក្នុងការប្រាស្រ័យទាក់ទង ដើម្បីធ្វើអត្តសញ្ញាណកម្មសេចក្តីត្រូវការរបស់អតិថិជន</p> <p>៣.៤ ជំនាញក្នុងការដោះស្រាយបញ្ហា ដើម្បីដោះស្រាយការសាកសួរឬការតវ៉ាទាមទាររបស់អតិថិជន</p> <p>៣.៥ សមត្ថភាពទាក់ទងជាមួយនឹងមនុស្សម្នាក់ដែលមកពីគ្រប់ជាន់ថ្នាក់សង្គម វប្បធម៌ និងសាវតាជាតិពន្ធមួយព្រមទាំងសមត្ថភាពខាងរាងកាយនិងខាងបញ្ញា</p>
៤. ធនធានសម្រាប់អនុវត្ត	<p>ធនធានដូចខាងក្រោម តោងតែត្រូវបានផ្តល់៖</p> <p>៤.១ កាលបើសំណួរ ករណីសិក្សាឬសាច់រឿង បង្កើតជាចំណែកនៃការវាយតម្លៃហើយ នោះសំណុំសម្ភារដែលពាក់ព័ន្ធនឹងតម្រូវឲ្យមាន</p> <p>៤.២ សិទ្ធិចូលប្រើប្រាស់ឯកសារនៅកន្លែងការងារ</p> <p>៤.៣ សិទ្ធិប្រើប្រាស់ឱកាសសង្កេតមើលបុគ្គលម្នាក់ៗនៅក្នុងកន្លែងការងារឬនៅក្នុងការពិភាក្សានិងការធ្វើបទបង្ហាញជាក្រុមតូចៗ</p>
៥. វិធីសាស្ត្រនៃការវាយតម្លៃ	<p>សមត្ថភាពចាំបាច់ត្រូវបានវាយតម្លៃតាមរយៈ៖</p> <p>៥.១ ការសង្កេតដោយមានការសួរ</p> <p>៥.២ ការធ្វើបង្ហាញដោយមានការសួរ</p> <p>៥.៣ ការប្រឡងសរសេរ</p> <p>៥.៤ របាយការណ៍របស់ភាគីទីបី</p>
៦. បរិបទនៃការវាយតម្លៃ	<p>៦.១ សមត្ថភាពអាចនឹងត្រូវបានវាយតម្លៃនៅកន្លែងការងារជាក់ស្តែងឬកន្លែងអនុវត្តដោយរៀបចំឲ្យដូចកន្លែងការងារជាក់ស្តែង</p>

	<p>ស្តង់ដារ</p> <p>៦.២ ការវាយតម្លៃសមត្ថភាពត្រូវតែធ្វើឡើងដោយយោងតាមការយល់ព្រមលើស្តង់ដារជាតិសមត្ថភាពនិងគោលការណ៍ណែនាំការវាយតម្លៃសមត្ថភាពដែលបានប្រកាសឲ្យប្រើរបស់ក្រសួងការងារនិងបណ្តុះបណ្តាលវិជ្ជាជីវៈ ។</p>
--	--



ការពិពណ៌នា៖

ផ្នែកនេះរួមមានចំណេះដឹង ជំនាញ និងឥរិយាបថដែលជាតម្រូវការក្នុងការដោះស្រាយ ទំនាក់ទំនងជាមួយនឹងអតិថិជននៅកម្រិតប្រតិបត្តិការបឋម ដែលមានរួមបញ្ចូលនូវការកសាងការ ទាក់ទងជាមួយនឹងអតិថិជន ការបង្ហាញនូវធម្មារម្មណ៍វិជ្ជមានរបស់អង្គភាព និងការរក្សាស្តង់ដារនៃការ ធ្វើបទបង្ហាញផ្ទាល់ខ្លួន។

តារាងម៉ាទ្រីសនៃធាតុសមត្ថភាពនិងលក្ខណវិនិច្ឆ័យនៃការប្រតិបត្តិ

(កន្សោមពាក្យស្ថិតក្នុងលក្ខណវិនិច្ឆ័យនៃការប្រតិបត្តិត្រូវបានសរសេរក្នុងទម្រង់អក្សរជិតនិងមានបន្ទាត់ គូសពីក្រោមពាក្យទាំងនោះត្រូវបានបញ្ជាក់លម្អិតនៅក្នុងតារាងលំដាប់នៃលក្ខខណ្ឌអថេរ) ។

ធាតុនៃសមត្ថភាព	លក្ខណវិនិច្ឆ័យនៃការប្រតិបត្តិ
១. កសាងការទាក់ទងជាមួយនឹងអតិថិជន	<p>១.១ ព្រមទទួលនិងធ្វើការរកិច្ចជូនអតិថិជនដោយគួរសមនិងថ្លៃថ្នូរ ដោយយោងតាមគោលនយោបាយនិងនីតិវិធីរបស់សហគ្រាស</p> <p>១.២ ធ្វើឲ្យការប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយនឹងអតិថិជនបានច្បាស់លាស់ ខ្លី និងគួរសម</p> <p>១.៣ ប្រើបណ្តាញប្រាស្រ័យទាក់ទងសមស្រប</p> <p>១.៤ កសាងការទាក់ទងសុខដុមឬទំនាក់ទំនងជាមួយនឹងអតិថិជន ហើយបញ្ជាក់បន្ថែមនូវផលប្រយោជន៍ពិតប្រាកដក្នុងសេចក្តីត្រូវការឬតម្រូវការរបស់អតិថិជន</p> <p>១.៥ បង្កើតបរិស្ថានសេវាកម្មដ៏មានប្រសិទ្ធភាពតាមរយៈការធ្វើបទបង្ហាញដោយវាចានិងមិនដោយវាចា ដោយយោងតាមស្តង់ដារ គោលនយោបាយ និងនីតិវិធីរបស់អង្គភាព</p>
២. បង្ហាញនូវធម្មារម្មណ៍វិជ្ជមានរបស់អង្គភាព	<p>២.១ ផ្តល់ព័ត៌មានឲ្យសាធារណជនព្រមទាំងចាត់វិធានការដទៃទៀត ដើម្បីរក្សាធម្មារម្មណ៍និងភាពទទួលខុសត្រូវរបស់អង្គភាព</p> <p>២.២ រក្សាក្រមសីលធម៌វិជ្ជាជីវៈ ដើម្បីបង្កើនការប្តេជ្ញាចិត្តរបស់អតិថិជននិងដើម្បីបង្កើតមូលដ្ឋានវិលត្រឡប់វិញរបស់អតិថិជន</p>
៣. រក្សាស្តង់ដារនៃការធ្វើបទបង្ហាញផ្ទាល់ខ្លួន	<p>៣.១ ប្រើសេចក្តីទុកចិត្តលើខ្លួនឯងនិងការប្រាស្រ័យទាក់ទងសមស្រប ដើម្បីបញ្ចេញឲ្យឃើញធម្មារម្មណ៍ល្អរបស់អង្គភាព</p>

	<p>៣.២ ពិចារណានិងធ្វើឲ្យមានផលប៉ះពាល់នៃការធ្វើបទបង្ហាញទៅលើប្រភេទអតិថិជនផ្សេងៗ ដោយយោងតាមគោលនយោបាយរបស់អង្គភាព</p> <p>៣.៣ បំពេញតម្រូវការនៃការធ្វើបទបង្ហាញជាក់លាក់និងការធ្វើបទបង្ហាញឡើងវិញសម្រាប់មុខងារការងារដាច់ដោយឡែកៗ ដោយយោងតាមតម្រូវការរបស់អង្គភាព</p>
--	---

លំដាប់នៃលក្ខខណ្ឌអថេរ

១. អតិថិជន	<p>អតិថិជនអាចនឹងរួមបញ្ចូល ប៉ុន្តែមិនកំណត់ចំពោះ៖</p> <p>១.១ អតិថិជនខាងក្នុងឬខាងក្រៅ</p> <p>១.២ អតិថិជនដែលមានសំណើជាប្រចាំឬពិសេស</p> <p>១.៣ អតិថិជនទៀងទាត់និងអតិថិជនថ្មី</p> <p>១.៤ អ្នកដែលមកពីគ្រប់ជាន់ថ្នាក់សង្គម វប្បធម៌ និងសាវតាជាតិពន្ធមួយ</p> <p>១.៥ អ្នកដែលមានសមត្ថភាពខាងរាងកាយនិងខាងបញ្ញាផ្លាស់ប្តូរ</p> <p>១.៦ អ្នកដែលអាចនឹងមិនស្រួលខ្លួន មានឥទ្ធិពលលើថ្នាំ ឬមានទុក្ខព្រួយដោយឆាប់រំជួលចិត្ត</p>
២. ការប្រាស្រ័យទាក់ទង	<p>ការប្រាស្រ័យទាក់ទងអាចនឹងរួមបញ្ចូល ប៉ុន្តែមិនកំណត់ចំពោះ៖</p> <p>២.១ ការប្រើបច្ចេកទេសក្នុងការស្តាប់ស្ទាត់ជំនាញ</p> <p>២.២ ការប្រើសំណួរបើកនិង/ឬបិទ</p> <p>២.៣ ការនិយាយយ៉ាងច្បាស់ហើយខ្លី</p> <p>២.៤ ការប្រើភាសានិងរបៀបនិយាយសមរម្យ</p> <p>២.៥ ការផ្តល់នូវការយកចិត្តទុកដាក់ពេញទំហឹងដល់អតិថិជន</p> <p>២.៦ ការរក្សាការទាក់ទងគ្នាតាមភ្នែក (ចំពោះអន្តរកម្មទល់មុខគ្នា) លើកលែងតែកន្លែងដែលការទាក់ទងគ្នាតាមភ្នែកអាចនឹងមិនសមរម្យដោយវប្បធម៌</p> <p>២.៧ ការប្រើប្រាស់ការប្រាស្រ័យទាក់ទងមិនធ្វើដោយវាចាឧទាហរណ៍ ភាសាកាយវិការ ការធ្វើបទបង្ហាញផ្ទាល់ខ្លួន (ចំពោះអន្តរកម្មទល់មុខគ្នា)</p> <p>២.៨ ការប្រើប្រាស់ព័ត៌មានឬការប្រាស្រ័យទាក់ទងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរច្បាស់លាស់</p>

<p>៣. បណ្តាញប្រាស្រ័យទាក់ទងសមស្រប</p>	<p>បណ្តាញប្រាស្រ័យទាក់ទងសមស្របអាចនឹងរួមបញ្ចូល ប៉ុន្តែមិនកំណត់ចំពោះ៖</p> <p>៣.១ អន្តរកម្មទូរស័ព្ទ</p> <p>៣.២ ការឆ្លើយទូរស័ព្ទ</p> <p>៣.៣ អន្តរកម្មជាមួយសមាជិកក្រុម</p>
<p>៤. ស្តង់ដារ គោលនយោបាយ និងនីតិវិធីរបស់អង្គភាព</p>	<p>ស្តង់ដារ គោលនយោបាយ និងនីតិវិធីរបស់អង្គភាពអាចនឹងរួមបញ្ចូល ប៉ុន្តែមិនកំណត់ចំពោះ៖</p> <p>៤.១ ក្រមសម្លៀកបំពាក់ឬឯកសណ្ឋាន</p> <p>៤.២ ធម្មារម្មណ៍អង្គភាព</p> <p>៤.៣ ក្រមសីលធម៌</p> <p>៤.៤ ការបង្ហាញខ្លួននិងការធ្វើបទបង្ហាញរបស់បុគ្គលិក</p> <p>៤.៥ ប្រព័ន្ធ ស្តង់ដារ និងគោលការណ៍ណែនាំគុណភាព</p>

ការណែនាំក្នុងការកំណត់កស្មតាង

<p>១. ចំណុចសំខាន់ៗក្នុងការកំណត់កស្មតាង</p>	<p>ការវាយតម្លៃតម្រូវឲ្យបេក្ខជនបង្ហាញកស្មតាងថា៖</p> <p>១.១ ជួបនិងធ្វើការវិភាគជូនអតិថិជន ដើម្បីបង្កើតការចាប់អារម្មណ៍វិជ្ជមាននិងកសាងការទាក់ទងគ្នាដ៏សុខដុមជាមួយនឹងពួកគាត់</p> <p>១.២ ធ្វើអត្តសញ្ញាណកម្មសេចក្តីត្រូវការដែលតម្រូវដោយអតិថិជន</p> <p>១.៣ ផ្តល់សេវាកម្មនោះតាមស្តង់ដារនិងនៅក្នុងក្របខ័ណ្ឌពេលវេលាមួយសមស្រប</p> <p>១.៤ ផ្តល់អនុសាសន៍ស្តីពីជម្រើសផ្សេងទៀតដែលអាចទទួលយកបានដល់អតិថិជន</p> <p>១.៥ ពន្យល់អតិថិជនឲ្យដឹងថាហេតុអ្វីបានជាមិនអាចបំពេញសេចក្តីត្រូវការនោះបាន រួចចាត់វិធានការតទៅទៀតតាមរបៀបដែលអាចទទួលយកបានចំពោះអតិថិជន</p>
<p>២. ចំណេះដឹងបន្ថែមនិងឥរិយាបថការងារ</p>	<p>២.១ ក្នុងការបង្ហាញសមត្ថភាព តម្រូវឲ្យមានកស្មតាងអំពីចំណេះដឹងនៅក្នុងវិស័យដូចតទៅ៖</p> <p>២.១.១ ច្បាប់ បទប្បញ្ញត្តិ ស្តង់ដារ និងក្រមពាក់ព័ន្ធទាំងឡាយដែលដាក់ចេញដោយអាជ្ញាធរគ្រប់លំដាប់ថ្នាក់របស់រាជរដ្ឋាភិបាលដែលប៉ះពាល់</p>

	<p>ដល់ប្រតិបត្តិការអាជីវកម្មនិងទំនាក់ទំនងជាមួយអតិថិជន ជាពិសេសចំពោះ៖</p> <ul style="list-style-type: none"> - បញ្ហាសុខភាពនិងសុវត្ថិភាពការងារនិងបញ្ហាបរិស្ថាន - ឱកាសស្មើគ្នា ការប្រឆាំងនឹងការរើសអើងនិងពិការភាព - ទំនាក់ទំនងឧស្សាហកម្មនិងទំនាក់ទំនងអតិថិជន - ភាពឯកជន <p>២.១.២ ចំណេះដឹងស្តីពីផលិតផលពាក់ព័ន្ធនឹងស្តង់ដារស្តីពីការធ្វើបទបង្ហាញរបស់អង្គភាព</p> <p>២.១.៣ ការស្វែងយល់អំពីការអនុវត្តនូវ៖</p> <ul style="list-style-type: none"> - សារៈសំខាន់នៃសេវាកម្មអតិថិជន - សារៈសំខាន់នៃការប្រាស្រ័យទាក់ទងល្អ - តួនាទីបុគ្គលម្នាក់ៗនៅក្នុងការផ្តល់សេវាកម្មអតិថិជន <p>២.២ ឥរិយាបថ៖ ការប្រកាន់ខ្ជាប់នូវគុណភាព ការប្រកាន់ខ្ជាប់នូវសុវត្ថិភាពការងារ ការស្រឡាញ់ការងារ ភាពស្មោះត្រង់ ការគោរពពេលវេលា ការព្យាយាមនិងអត់ធ្មត់ ការធ្វើការងារជាក្រុម និងការទទួលខុសត្រូវ</p>
៣. ជំនាញបន្ថែម	<p>៣.១ សមត្ថភាពទាក់ទងជាមួយនឹងមនុស្សម្នាក់ៗដែលមកពីគ្រប់ជាន់ថ្នាក់សង្គម វប្បធម៌ និងសាវតាជាតិពន្ធុមួយ ព្រមទាំងសមត្ថភាពខាងរាងកាយនិងខាងបញ្ញា</p> <p>៣.២ តម្រូវការភាសា ការចេះអាននិងសរសេរ និងការរាប់លេខ៖</p> <p>៣.២.១ ជំនាញខាងភាសាដែលពិចារណាអំពីការប្រាស្រ័យទាក់ទងបានគ្រប់គ្រាន់ជាមួយអតិថិជន</p> <p>៣.២.២ ជំនាញអាននិងសរសេរដល់កម្រិតដែលបានតម្រូវក្នុងការទទួលបានចំណេះដឹងស្តីពីផលិតផលដែលបានតម្រូវ</p> <p>៣.២.៣ ជំនាញរាប់លេខដល់កម្រិតដែលបានតម្រូវក្នុងការបកស្រាយតម្រូវការរបស់អតិថិជន និងការបំពេញសេចក្តីត្រូវការរបស់ពួកគាត់</p>
៤. ធនធានសម្រាប់អនុវត្ត	ធនធានដូចខាងក្រោម តោងតែត្រូវបានផ្តល់៖

	<p>៤.១ កាលបើសំណួរ ករណីសិក្សាឬសាច់រឿង បង្កើតជាចំណែកនៃការវាយតម្លៃហើយ នោះសំណុំសម្ភារដែលពាក់ព័ន្ធនឹងតម្រូវឲ្យមាន</p> <p>៤.២ សិទ្ធិចូលប្រើប្រាស់ឯកសារនៅកន្លែងការងារ</p> <p>៤.៣ សិទ្ធិប្រើប្រាស់ឱកាសសង្កេតមើលបុគ្គលម្នាក់ៗនៅក្នុងកន្លែងការងារឬនៅក្នុងការពិភាក្សានិងការធ្វើបទបង្ហាញជាក្រុមតូចៗ</p>
៥. វិធីសាស្ត្រនៃការវាយតម្លៃ	<p>សមត្ថភាពចាំបាច់ត្រូវបានវាយតម្លៃតាមរយៈ៖</p> <p>៥.១ ការសង្កេតដោយមានការសួរ</p> <p>៥.២ ការធ្វើបង្ហាញដោយមានការសួរ</p> <p>៥.៣ ការប្រឡងសរសេរ</p> <p>៥.៤ របាយការណ៍របស់ភាគីទីបី</p>
៦. បរិបទនៃការវាយតម្លៃ	<p>៦.១ សមត្ថភាពអាចនឹងត្រូវបានវាយតម្លៃនៅកន្លែងការងារជាក់ស្តែងឬកន្លែងអនុវត្តដោយរៀបចំឲ្យដូចកន្លែងការងារជាក់ស្តែង។</p> <p>៦.២ ការវាយតម្លៃសមត្ថភាពត្រូវតែធ្វើឡើងដោយយោងតាមការយល់ព្រមលើស្តង់ដារជាតិសមត្ថភាពនិងគោលការណ៍ណែនាំការវាយតម្លៃសមត្ថភាពដែលបានប្រកាសឲ្យប្រើរបស់ក្រសួងការងារនិងបណ្តុះបណ្តាលវិជ្ជាជីវៈ ។</p>



ផ្នែកសមត្ថភាព៖ ដោះស្រាយប្រតិកម្មរបស់អតិថិជន	លេខកូដ៖ BUSI 5205
ការពិពណ៌នា៖ ផ្នែកនេះរួមមានចំណេះដឹង ជំនាញ និងឥរិយាបថដែលជាតម្រូវការក្នុងការដោះស្រាយប្រតិកម្មរបស់អតិថិជននៅកម្រិតប្រតិបត្តិការបឋម ដែលក៏មានរួមបញ្ចូលនូវការដោះស្រាយប្រតិកម្មរបស់អតិថិជន ការកត់ត្រាទុកនូវប្រតិកម្មរបស់អតិថិជន និងការចាត់ចែងអតិថិជនដែលមានសេចក្តីត្រូវការមិនបានបំពេញ។	

តារាងម៉ាទ្រីសនៃធាតុសមត្ថភាពនិងលក្ខណវិនិច្ឆ័យនៃការប្រតិបត្តិ
 (កន្សោមពាក្យស្ថិតក្នុងលក្ខណវិនិច្ឆ័យនៃការប្រតិបត្តិត្រូវបានសរសេរក្នុងទម្រង់តួអក្សរដិតនិងមានបន្ទាត់គូសពីក្រោមពាក្យទាំងនោះត្រូវបានបញ្ជាក់លម្អិតនៅក្នុងតារាងលំដាប់នៃលក្ខខណ្ឌអថេរ)។

ធាតុនៃសមត្ថភាព	លក្ខណវិនិច្ឆ័យនៃការប្រតិបត្តិ
១. ដោះស្រាយប្រតិកម្មរបស់អតិថិជន	១.១ ទទួលស្គាល់យ៉ាងឆាប់រហ័សនូវប្រតិកម្មរបស់អតិថិជន ១.២ ដោះស្រាយប្រតិកម្មរបស់អតិថិជនប្រកបដោយភាពវៃជ្ជមាន វេទនា និងថ្លៃថ្នូរ តាមរយៈការប្រាស្រ័យទាក់ទងដ៏មានប្រសិទ្ធភាព ១.៣ ប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយនឹងអតិថិជនដោយឆាប់រហ័ស អំពីព័ត៌មានដែលទាក់ទងនឹងបញ្ហានិងការយឺតយ៉ាវ រួចបន្តតាមរកនៅក្នុងក្របខ័ណ្ឌពេលវេលាមួយសមស្របខណៈដែលចាំបាច់
២. កត់ត្រាទុកនូវប្រតិកម្មរបស់អតិថិជន	២.១ បំពេញយ៉ាងត្រឹមត្រូវនិងជាភាសាសាមញ្ញនូវការពិពណ៌នាអំពីការប្រាស្រ័យទាក់ទងគ្នារវាងអតិថិជនជាមួយនឹងអង្គភាព ២.២ រៀបចំ តាមដាន និងរក្សាទុកនូវឯកសារដែលបានតម្រូវបន្ថែមទៀតក្នុងការគាំទ្រដល់ប្រតិកម្ម ដោយយោងតាមស្តង់ដារ គោលនយោបាយ និងនីតិវិធីរបស់អង្គភាព
៣. ចាត់ចែងអតិថិជនដែលមានសេចក្តីត្រូវការមិនបានបំពេញ	៣.១ ធ្វើអត្តសញ្ញាណកម្មសេចក្តីត្រូវការមិនបានបំពេញរបស់អតិថិជន ៣.២ ពិភាក្សាអំពីភាពសមរម្យនៃផលិតផលឬសេវាកម្មដទៃទៀតជាមួយអតិថិជន ដើម្បីធ្វើអប្បបរមាកម្មការបាត់បង់សក្តានុពលនៅក្នុងវិស័យផលិតផលឬសេវាកម្ម ៣.៣ ធ្វើការផ្តល់អនុសាសន៍និងការដោះស្រាយនៅក្នុងទំហំនៃ

	<p>វិស័យទទួលខុសត្រូវ ដោយយោងតាមគោលនយោបាយ និងនីតិវិធីរបស់អង្គភាព</p> <p>៣.៤ គាំទ្រអតិថិជនឲ្យធ្វើការទាក់ទងជាមួយសេវាកម្មផ្សេងទៀត ដោយយោងតាមគោលនយោបាយនិងនីតិវិធីរបស់អង្គភាព</p> <p>៣.៥ ផ្តល់គ្រប់ឱកាសឱ្យអតិថិជនដែលអាចរកបានជូនចំពោះអតិថិជនឲ្យស្របទៅនឹងច្បាប់ថ្មីដែលទាក់ទងនឹងគម្រោងដែលកំណត់ដោយច្បាប់</p>
--	--

លំដាប់នៃលក្ខខណ្ឌអចិន្ត្រៃយ៍

១. អតិថិជន	<p>អតិថិជនអាចនឹងរួមបញ្ចូល ប៉ុន្តែមិនកំណត់ចំពោះ៖</p> <p>១.១ អតិថិជនខាងក្នុងឬខាងក្រៅ</p> <p>១.២ អតិថិជនដែលមានសំណើជាប្រចាំឬពិសេស</p> <p>១.៣ អតិថិជនទៀងទាត់និងអតិថិជនថ្មី</p> <p>១.៤ អ្នកដែលមកពីគ្រប់ជាន់ថ្នាក់សង្គម វប្បធម៌ និងសាវតាជាតិពន្ធមួយ</p> <p>១.៥ អ្នកដែលមានសមត្ថភាពខាងរាងកាយនិងខាងបញ្ញាផ្លាស់ប្តូរ</p> <p>១.៦ អ្នកដែលអាចនឹងមិនស្រួលខ្លួន មានឥទ្ធិពលលើថ្នាំ ឬមានទុក្ខព្រួយដោយឆាប់រំជួលចិត្ត</p>
២. ប្រតិកម្មរបស់អតិថិជន	<p>ប្រតិកម្មរបស់អតិថិជនអាចនឹង៖</p> <p>២.១ វិជ្ជមាន ឧទាហរណ៍ការសរសើរ ការវាយតម្លៃ</p> <p>២.២ អវិជ្ជមាន ឧទាហរណ៍ការតវ៉ាទាមទារជាផ្លូវការឬក្រៅផ្លូវការ</p>
៣. ការប្រាស្រ័យទាក់ទងនឹងប្រសិទ្ធភាព	<p>ការប្រាស្រ័យទាក់ទងនឹងប្រសិទ្ធភាពអាចនឹងរួមបញ្ចូល ប៉ុន្តែមិនកំណត់ចំពោះ៖</p> <p>៣.១ ការប្រើបច្ចេកទេសក្នុងការស្តាប់ស្ទាត់ជំនាញ</p> <p>៣.២ ការប្រើសំណួរបើកនិង/ឬបិទ</p> <p>៣.៣ ការនិយាយយ៉ាងច្បាស់ ហើយខ្លី</p> <p>៣.៤ ការប្រើភាសានិងរបៀបនិយាយសមរម្យ</p> <p>៣.៥ ការផ្តល់ការយកចិត្តទុកដាក់ពេញទំហឹងដល់អតិថិជន</p> <p>៣.៦ ការរក្សាការទាក់ទងគ្នាតាមភ្នែក(ចំពោះអន្តរកម្មទល់</p>

	<p>មុខគ្នា) លើកលែងតែកន្លែងដែលទាក់ទងគ្នាតាមភ្នែកអាចនឹងមិនសមរម្យដោយវប្បធម៌</p> <p>៣.៧ ការប្រើប្រាស់ការប្រាស្រ័យទាក់ទងមិនធ្វើដោយវាចាឧទាហរណ៍ ភាសាកាយវិការ ការធ្វើបទបង្ហាញផ្ទាល់ខ្លួន(ចំពោះអន្តរកម្មទល់មុខគ្នា)</p> <p>៣.៨ ការប្រើប្រាស់ព័ត៌មានឬការប្រាស្រ័យទាក់ទងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរច្បាស់លាស់</p>
៤. ឯកសារ	<p>ឯកសារអាចនឹងរួមបញ្ចូល ប៉ុន្តែមិនកំណត់ចំពោះ៖</p> <p>៤.១ ឯកសារជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ</p> <p>៤.២ ឯកសារថតសម្លេង</p> <p>៤.៣ ប្រព័ន្ធផ្អែកលើមូលដ្ឋានកុំព្យូទ័រសាមញ្ញ</p>
៥. ស្តង់ដារ គោលនយោបាយ និងនីតិវិធីរបស់អង្គភាព	<p>ស្តង់ដារ គោលនយោបាយ និងនីតិវិធីរបស់អង្គភាពអាចនឹងរួមបញ្ចូល ប៉ុន្តែមិនកំណត់ចំពោះ៖</p> <p>៥.១ សៀវភៅបង្ហាញពីនីតិក្រមនិងគោលនយោបាយ</p> <p>៥.២ ទម្រង់ឯកសារស្តង់ដាររបស់អង្គភាព</p> <p>៥.៣ ការពិពណ៌នាអំពីការងារ</p> <p>៥.៤ ក្រមសីលធម៌</p> <p>៥.៥ ប្រព័ន្ធ ស្តង់ដារ និងគោលការណ៍ណែនាំអំពីគុណភាព</p>

ការណែនាំក្នុងការកំណត់តម្លៃស្តង់ដារ

១. ចំណុចសំខាន់ៗក្នុងការកំណត់តម្លៃស្តង់ដារ	<p>ការវាយតម្លៃតម្រូវឲ្យបេក្ខជនបង្ហាញកស្មតាងថា៖</p> <p>១.១ រកឃើញប្រតិកម្មរបស់អតិថិជនដែលកម្រើកឡើង</p> <p>១.២ ទទួលនិងដោះស្រាយប្រតិកម្មនោះចងក្លាប់នឹងស្តង់ដារនិងក្នុងក្របខ័ណ្ឌពេលវេលាមួយសមស្រប</p> <p>១.៣ ផ្តល់អនុសាសន៍អំពីជម្រើសផ្សេងទៀតដែលអាចទទួលយកបានចំពោះអតិថិជន</p>
២. ចំណេះដឹងបន្ថែមនិងឥរិយាបថការងារ	<p>២.១ ក្នុងការបង្ហាញសមត្ថភាព តម្រូវឲ្យមានកស្មតាងអំពីចំណេះដឹងនៅក្នុងវិស័យដូចតទៅ៖</p> <p>២.១.១ ច្បាប់ បទប្បញ្ញត្តិ ស្តង់ដារ និងក្រមពាក់ព័ន្ធទាំងឡាយដែលដាក់ចេញដោយអាជ្ញាធរគ្រប់លំដាប់ថ្នាក់របស់រាជរដ្ឋាភិបាលដែលប៉ះពាល់ដល់ប្រតិបត្តិការអាជីវកម្មនិងទំនាក់ទំនង</p>

	<p>ជាមួយអតិថិជន ជាពិសេសចំពោះ៖</p> <ul style="list-style-type: none"> - បញ្ហាសុខភាពនិងសុវត្ថិភាពការងារនិងបញ្ហាបរិស្ថាន - ឱកាសស្មើគ្នា ការប្រឆាំងនឹងការរើសអើងនិងពិពិធកាត - ទំនាក់ទំនងឧស្សាហកម្មនិងទំនាក់ទំនងអតិថិជន - ភាពឯកជន <p>២.១.២ ចំណេះដឹងស្តីពីផលិតផលពាក់ព័ន្ធនិងស្តង់ដារស្តីពីការធ្វើបទបង្ហាញរបស់អង្គភាព</p> <p>២.១.៣ ការស្វែងយល់អំពីការអនុវត្តនូវ៖</p> <ul style="list-style-type: none"> - សារៈសំខាន់នៃសេវាកម្មអតិថិជន - សារៈសំខាន់នៃការប្រាស្រ័យទាក់ទងល្អ - តួនាទីបុគ្គលម្នាក់ៗនៅក្នុងការផ្តល់សេវាកម្មអតិថិជន <p>២.២ ឥរិយាបថ៖ ការប្រកាន់ខ្ជាប់នូវគុណភាព ការប្រកាន់ខ្ជាប់នូវសុវត្ថិភាពការងារ ការស្រឡាញ់ការងារ ភាពស្មោះត្រង់ ការគោរពពេលវេលា ការព្យាយាមនិងអត់ធ្មត់ ការធ្វើការងារជាក្រុម និងការទទួលខុសត្រូវ</p>
៣. ជំនាញបន្ថែម	<p>៣.១ សមត្ថភាពទាក់ទងជាមួយនឹងមនុស្សម្នាក់ៗដែលមកពីគ្រប់ជាន់ថ្នាក់សង្គម វប្បធម៌ និងសាវតាជាតិពន្ធមួយ ព្រមទាំងសមត្ថភាពខាងរាងកាយនិងខាងបញ្ញា</p> <p>៣.២ តម្រូវការភាសា ការចេះអាននិងសរសេរ និងការរាប់លេខ៖</p> <p>៣.២.១ ជំនាញខាងភាសាដែលពិចារណាអំពីការប្រាស្រ័យទាក់ទងបានគ្រប់គ្រាន់ជាមួយអតិថិជន</p> <p>៣.២.២ ជំនាញអាននិងសរសេរដល់កម្រិតដែលបានតម្រូវក្នុងការទទួលបានចំណេះដឹងស្តីពីផលិតផលដែលបានតម្រូវ</p> <p>៣.២.៣ ជំនាញរាប់លេខដល់កម្រិតដែលបានតម្រូវក្នុងការបកស្រាយតម្រូវការរបស់អតិថិជននិងការបំពេញសេចក្តីត្រូវការរបស់ពួកគាត់</p>
៤. ធនធានសម្រាប់អនុវត្ត	<p>ធនធានដូចខាងក្រោម តោងតែត្រូវបានផ្តល់៖</p> <p>៤.១ កាលបើសំណួរ ករណីសិក្សាឬសាច់រឿង បង្កើតជា</p>

	<p>ចំណែកនៃការវាយតម្លៃហើយ នោះសំណុំសម្ភារដែលពាក់ព័ន្ធនឹងតម្រូវឲ្យមាន</p> <p>៤.២ សិទ្ធិចូលប្រើប្រាស់ឯកសារនៅកន្លែងការងារ</p> <p>៤.៣ សិទ្ធិប្រើប្រាស់ឱកាសសង្កេតមើលបុគ្គលម្នាក់ៗនៅក្នុងកន្លែងការងារឬនៅក្នុងការពិភាក្សានិងការធ្វើបទបង្ហាញជាក្រុមតូចៗ</p>
៥. វិធីសាស្ត្រនៃការវាយតម្លៃ	<p>សមត្ថភាពចាំបាច់ត្រូវបានវាយតម្លៃតាមរយៈ៖</p> <p>៥.១ ការសង្កេតដោយមានការសួរ</p> <p>៥.២ ការធ្វើបង្ហាញដោយមានការសួរ</p> <p>៥.៣ ការប្រឡងសរសេរ</p> <p>៥.៤ របាយការណ៍របស់ភាគីទីបី</p>
៦. បរិបទនៃការវាយតម្លៃ	<p>៦.១ សមត្ថភាពអាចនឹងត្រូវបានវាយតម្លៃនៅកន្លែងការងារជាក់ស្តែងឬកន្លែងអនុវត្តដោយរៀបចំឲ្យដូចកន្លែងការងារជាក់ស្តែង។</p> <p>៦.២ ការវាយតម្លៃសមត្ថភាពត្រូវតែធ្វើឡើងដោយយោងតាមការយល់ព្រមលើស្តង់ដារជាតិសមត្ថភាពនិងគោលការណ៍ណែនាំការវាយតម្លៃសមត្ថភាពដែលបានប្រកាសឲ្យប្រើរបស់ក្រសួងការងារនិងបណ្តុះបណ្តាលវិជ្ជាជីវៈ ។</p>



ផ្នែកសមត្ថភាព៖

ជួយក្នុងការស្រាវជ្រាវទីផ្សារ

លេខកូដ៖ BUSI 5206

ការពិពណ៌នា៖

ផ្នែកនេះរួមមានចំណេះដឹង ជំនាញ និងឥរិយាបថដែលជាតម្រូវការក្នុងការគាំទ្រអ្នកដទៃ ក្នុងការស្រាវជ្រាវទីផ្សារតាមការបញ្ជាក់បន្ថែមអំពីការពាក់ព័ន្ធខ្លួនឯងនៅក្នុងការស្រាវជ្រាវ ជួយក្នុងការស្រាវជ្រាវទីផ្សារ និងការជួយក្នុងការវិភាគព័ត៌មានស្រាវជ្រាវនិងការរៀបចំរបាយការណ៍ ។

តារាងម៉ាទ្រីសនៃធាតុសមត្ថភាពនិងលក្ខណវិនិច្ឆ័យនៃការប្រតិបត្តិ

(កន្សោមពាក្យស្ថិតក្នុងលក្ខណវិនិច្ឆ័យនៃការប្រតិបត្តិត្រូវបានសរសេរក្នុងទម្រង់តួអក្សរដិតនិងមានបន្ទាត់គូសពីក្រោមពាក្យទាំងនោះត្រូវបានបញ្ជាក់លម្អិតនៅក្នុងតារាងលំដាប់នៃលក្ខខណ្ឌអថេរ) ។

ធាតុនៃសមត្ថភាព	លក្ខណវិនិច្ឆ័យនៃការប្រតិបត្តិ
១. បញ្ជាក់បន្ថែមអំពីការពាក់ព័ន្ធខ្លួនឯងនៅក្នុងការស្រាវជ្រាវ	១.១ អាននិងយល់បានអំពីផែនការស្រាវជ្រាវទីផ្សារ ១.២ បញ្ជាក់ឲ្យច្បាស់និងបញ្ជាក់បន្ថែមជាមួយនឹងបុគ្គលដែលពាក់ព័ន្ធនូវគោលបំណង គោលដៅ និងលទ្ធផលដែលបានតម្រូវ ១.៣ កំណត់អត្តសញ្ញាណនិងបញ្ជាក់បន្ថែមអំពីតួនាទីនិងការទទួលខុសត្រូវរបស់ខ្លួន
២. ជួយក្នុងការស្រាវជ្រាវទីផ្សារ	២.១ បង្កើតឧបករណ៍សម្រាប់ធ្វើអង្កេតដោយប្រើមុខងារផ្នែក <u>ទិន្នន័យជាមូលដ្ឋាន</u> ២.២ ទទួលបានទិន្នន័យនិងព័ត៌មានសំខាន់ពីបណ្តាប្រភពដែលបានស្គាល់អត្តសញ្ញាណដោយយោងតាមនីតិវិធី ២.៣ ពិនិត្យមើលគុណភាពនៃទិន្នន័យនិងព័ត៌មាន ២.៤ ផ្តល់ជំនួយក្នុងការជ្រើសរើសអ្នកឆ្លើយតប ២.៥ ធ្វើការបញ្ជាក់បន្ថែមអំពីការចូលរួមរបស់អ្នកឆ្លើយតប ២.៦ ផ្តល់ជំនួយក្នុងការប្រមូលទិន្នន័យនិងព័ត៌មានពីអ្នកឆ្លើយតប
៣. ជួយក្នុងការវិភាគព័ត៌មានស្រាវជ្រាវនិងការរៀបចំរបាយការណ៍	៣.១ បំពេញការចុះបញ្ចូលទិន្នន័យនិងព័ត៌មានទៅក្នុង <u>ឯកសារផ្នែកទិន្នន័យ</u> យ៉ាងត្រឹមត្រូវនិងនៅក្នុងក្របខ័ណ្ឌពេលវេលាដែលបានជ្រើសរើស ៣.២ រួមផ្តុំទិន្នន័យនិងព័ត៌មានទៅជាប្រភេទៗដោយប្រើវិធីសាស្ត្រសំខាន់ៗ ៣.៣ ផ្តល់ជំនួយក្នុងការរៀបចំរបាយការណ៍



លំដាប់នៃបញ្ជីឧទាហរណ៍

<p>១. មុខងារផ្នែកទំនាក់ទំនងជាមួយដ្ឋាន</p>	<p>មុខងារផ្នែកទំនាក់ទំនងជាមួយដ្ឋានអាចនឹងរួមបញ្ចូល ប៉ុន្តែមិនកំណត់ចំពោះ៖</p> <p>១.១ គំរូ</p> <p>១.២ បឋមកថានិងបាតកថាជំនួស (Alternate headers and footers)</p> <p>១.៣ រចនាប័ទ្ម</p> <p>១.៤ តារាង</p> <p>១.៥ មុខងារតម្រៀប</p> <p>១.៦ ទិន្នន័យ ឬវត្ថុ ឬរូបភាពដែលបានបញ្ចូល</p> <p>១.៧ កាត</p> <p>១.៨ ឧបករណ៍គូរ</p> <p>១.៩ ឧបករណ៍ក្រាហ្វិក</p>
<p>២. ជំនួយក្នុងការជ្រើសរើសអ្នកឆ្លើយតប</p>	<p>ជំនួយក្នុងការជ្រើសរើសអ្នកឆ្លើយតបអាចនឹងរួមបញ្ចូល ប៉ុន្តែមិនកំណត់ចំពោះ៖</p> <p>២.១ ការផ្តល់ព័ត៌មានដល់អ្នកឆ្លើយតប</p> <p>២.២ ការប្រមូលនូវប្រតិកម្មរបស់អ្នកឆ្លើយតបដើម្បីធានាដល់ការពេញចិត្តរបស់ពួកគេទៅនឹងការដោះស្រាយ</p> <p>២.៣ ការរាយការណ៍អំពីបញ្ហា ការតវ៉ាទាមទារ និងការធ្វើឲ្យការដោះស្រាយបានប្រសើរឡើងជូនអ្នកគ្រប់គ្រង</p>
<p>៣. ការបញ្ជាក់បន្ថែមអំពីការចូលរួមរបស់អ្នកឆ្លើយតប</p>	<p>ការបញ្ជាក់បន្ថែមអំពីការចូលរួមរបស់អ្នកឆ្លើយតបអាចនឹងរួមបញ្ចូល ប៉ុន្តែមិនកំណត់ចំពោះ៖</p> <p>៣.១ ការទទួលកិច្ចព្រមព្រៀងច្បាស់លាស់ក្នុងការចូលរួម</p> <p>៣.២ ការផ្តល់សេចក្តីលម្អិតពេញលេញស្តីពីការចូលរួម (ពេលវេលា ទីតាំង និងថិរវេលា)</p> <p>៣.៣ ការបញ្ជាក់បន្ថែមនូវវត្តមាននៅមុនហេតុការណ៍</p>
<p>៤. ការចុះបញ្ចូលព័ត៌មានទៅក្នុងឯកសារផ្នែកទំនាក់ទំនង</p>	<p>ការចុះបញ្ចូលព័ត៌មានទៅក្នុងឯកសារផ្នែកទំនាក់ទំនងអាចនឹងរួមបញ្ចូល ប៉ុន្តែមិនកំណត់ចំពោះ៖</p> <p>៤.១ ការបញ្ចូលអត្ថបទនិងលេខទៅក្នុងកម្មវិធីវាយអត្ថបទសៀវភៅបញ្ជី និងផ្នែកទំនាក់ទំនងមូលដ្ឋានទិន្នន័យ ដែលមានរួមបញ្ចូលនូវការប្រើបច្ចេកវិទ្យាជំនួយផងកាលបើបានតម្រូវហើយ</p> <p>៤.២ ការចុះកូដទិន្នន័យសម្រាប់ផ្ទេរក្នុងការវាយប័ណ្ណប្រភេទ</p>

	ដទៃទៀតនៃប្រព័ន្ធកត់ត្រា
៥. ជំនួយក្នុងការរៀបចំ របាយការណ៍	ជំនួយក្នុងការរៀបចំរបាយការណ៍អាចនឹងរួមបញ្ចូលប៉ុន្តែមិន កំណត់ចំពោះ៖ ៥.១ ការបង្កើតគំនូសតាងនិងតារាង ៥.២ ការស្រាវជ្រាវបន្ទាប់បន្សំបន្ថែមដើម្បីបញ្ជាក់ឲ្យច្បាស់នូវ ធាតុទាំងឡាយ ៥.៣ ការរៀបចំរបាយការណ៍តាមទ្រង់ទ្រាយរបស់អង្គភាព ៥.៤ ការទុកឬការដាក់រៀបតាមលំដាប់របាយការណ៍ ដោយ យោងតាមតម្រូវការរបស់អង្គភាព

ការណែនាំក្នុងការកំណត់កស្មតា

១. ចំណុចសំខាន់ៗក្នុងការកំណត់ កស្មតា	ការវាយតម្លៃតម្រូវឲ្យបេក្ខជនបង្ហាញកស្មតាថា៖ ១.១ បង្កើតឧបករណ៍ធ្វើអង្កេតមួយសម្រាប់ ១.២ ប្រមូលនិងបញ្ចូលទិន្នន័យនិងព័ត៌មានសំខាន់ៗទៅក្នុង ទ្រង់ទ្រាយដែលបានកំណត់ ១.៣ ជួយសម្រាលបន្ទុកអ្នកស្រាវជ្រាវក្នុងការរៀបចំអ្នកឆ្លើយតប ១.៤ ជួយរៀបចំរបាយការណ៍ ១.៥ ពិនិត្យមើលទិន្នន័យនិងព័ត៌មាន រួចបញ្ចូលវាទៅក្នុង ឯកសារផ្នែកទន់ ១.៦ ធ្វើការវិភាគទិន្នន័យសំខាន់ៗ
២. ចំណេះដឹងបន្ថែមនិងឥរិយាបថ ការងារ	២.១ ក្នុងការបង្ហាញសមត្ថភាព តម្រូវឲ្យមានកស្មតាអំពី ចំណេះដឹងនៅក្នុងវិស័យដូចតទៅ៖ ២.១.១ ច្បាប់ បទប្បញ្ញត្តិ ស្តង់ដារ និងក្រមពាក់ព័ន្ធ ទាំងឡាយដែលដាក់ចេញដោយអាជ្ញាធរគ្រប់ លំដាប់ថ្នាក់របស់រាជរដ្ឋាភិបាលដែលប៉ះពាល់ ដល់ប្រតិបត្តិការអាជីវកម្មនិងទំនាក់ទំនង ជាមួយអតិថិជន ជាពិសេសចំពោះ៖ - បញ្ហាសុខភាពនិងសុវត្ថិភាពការងារនិង បញ្ហាបរិស្ថាន - ឱកាសស្មើគ្នា ការប្រឆាំងនឹងការរើសអើង និងពិពិធកាព - ទំនាក់ទំនងឧស្សាហកម្មនិងទំនាក់ទំនង

	<p>អតិថិជន</p> <p>២.១.២ តម្រូវការរបស់អង្គភាពចំពោះកន្លែងបញ្ចូល ទិន្នន័យ ជាឧទាហរណ៍៖</p> <ul style="list-style-type: none"> - បែបបទកុំព្យូទ័រ - បែបបទដោះស្រាយឯកសារ - រចនាប័ទ្មនិងការរចនាឯកសារនិងគំរូរបស់ អង្គភាព <p>២.១.៣ គោលនយោបាយនិងបែបបទស្រាវជ្រាវទីផ្សារ ដែលទាក់ទងនឹង៖</p> <ul style="list-style-type: none"> - គុណភាពរបស់ទិន្នន័យ - ភាពសម្ងាត់ ភាពឯកជន និងសីលធម៌ <p>២.២ ឥរិយាបថ៖ ការប្រកាន់ខ្ជាប់នូវគុណភាព ការប្រកាន់ខ្ជាប់ នូវសុវត្ថិភាពការងារ ការស្រឡាញ់ការងារ ភាពស្មោះត្រង់ ការគោរពពេលវេលា ការព្យាយាមនិងអត់ធ្មត់ ការធ្វើការងារជាក្រុម និងការទទួលខុសត្រូវ</p>
៣. ជំនាញបន្ថែម	<p>៣.១ សមត្ថភាពទាក់ទងជាមួយនឹងមនុស្សម្នាក់ដែលមកពីគ្រប់ ជាន់ថ្នាក់សង្គម វប្បធម៌ និងសាវតាជាតិពន្ធមួយ ព្រមទាំងសមត្ថភាពខាងរាងកាយនិងខាងបញ្ញា</p> <p>៣.២ សមត្ថភាពប្រើមុខងារផ្នែកទំនាក់ទំនងកម្រិតខ្ពស់ ជាឧទាហរណ៍៖</p> <p>៣.២.១ ការវាយអត្ថបទ</p> <p>៣.២.២ ការបង្កើតគំនូសតាង តារាង និងក្រាហ្វិក</p> <p>៣.២.៣ ការរចនាឯកសារ</p>
៤. ធនធានសម្រាប់អនុវត្ត	<p>ធនធានដូចខាងក្រោម គោងតែត្រូវបានផ្តល់៖</p> <p>៤.១ កាលបើសំណួរ ករណីសិក្សាឬសាច់រឿង បង្កើតជា ចំណែកនៃការវាយតម្លៃហើយ នោះសំណុំសម្ភារដែល ពាក់ព័ន្ធនឹងតម្រូវឲ្យមាន</p> <p>៤.២ សិទ្ធិចូលប្រើប្រាស់ឯកសារនៅកន្លែងការងារ</p> <p>៤.៣ សិទ្ធិចូលចម្លងគ្រប់ឯកសារស្រាវជ្រាវទីផ្សារដែលទាក់ ទងទាំងអស់(សំណុំបែបបទធ្វើអង្កេត ខ្សែអាត់ចិត្ត សម្លេង កំណត់កិច្ចសម្ភាសន៍ និងរបាយការណ៍ព្រាង)</p> <p>៤.៤ សិទ្ធិប្រើប្រាស់ឱកាសសង្កេតមើលបុគ្គលម្នាក់ៗនៅក្នុង កន្លែងការងារឬនៅក្នុងការពិភាក្សានិងការធ្វើបទបង្ហាញ</p>

	ជាក្រុមតូចៗ
៥. វិធីសាស្ត្រនៃការវាយតម្លៃ	<p>សមត្ថភាពចាំបាច់ត្រូវបានវាយតម្លៃតាមរយៈ៖</p> <p>៥.១ ការសង្កេតដោយមានការសួរ</p> <p>៥.២ ការធ្វើបង្ហាញដោយមានការសួរ</p> <p>៥.៣ ការប្រឡងសរសេរ</p> <p>៥.៤ ការវាយតម្លៃតាមកញ្ចប់ឯកសារ</p> <p>៥.៥ របាយការណ៍របស់ភាគីទីបី</p>
៦. បរិបទនៃការវាយតម្លៃ	<p>៦.១ សមត្ថភាពអាចនឹងត្រូវបានវាយតម្លៃនៅកន្លែងការងារជាក់ស្តែងឬកន្លែងអនុវត្តដោយរៀបចំឲ្យដូចកន្លែងការងារជាក់ស្តែង។</p> <p>៦.២ ការវាយតម្លៃសមត្ថភាពត្រូវតែធ្វើឡើងដោយយោងតាមការយល់ព្រមលើស្តង់ដារជាតិសមត្ថភាពនិងគោលការណ៍ណែនាំការវាយតម្លៃសមត្ថភាពដែលបានប្រកាសឲ្យប្រើរបស់ក្រសួងការងារនិងបណ្តុះបណ្តាលវិជ្ជាជីវៈ ។</p>



ស្តង់ដារជាតិសមត្ថភាពសេវាកម្មម៉ាស៊ីនជីង កម្រិត២



៥. តារាងសមត្ថភាព

ក. សមត្ថភាពមូលដ្ឋាន

• កម្រិត២

ចូលរួមក្នុងការប្រាស្រ័យ ទាក់ទងក្នុងកន្លែងការងារ	ប្រើបញ្ញត្តិនិងបច្ចេកទេស គណិតវិទ្យាកម្រិតខ្ពស់	អនុវត្តវិជ្ជាជីវៈអាជីព
ចាត់ជាអាទិភាពនិង រៀបចំការងារ	បង្ហាញការយល់ដឹងពី- នីតិវិធីសុខភាពនិង សុវត្ថិភាពការងារ	ចូលរួមជាប្រចាំក្នុងការ អភិវឌ្ឍសកម្មភាព ទាក់ទងនឹងបរិស្ថាន

ខ. សមត្ថភាពស្តូល

• កម្រិត២

ធ្វើការក្នុងបរិស្ថានធុរកិច្ច ប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព	ផ្តល់ព័ត៌មានជូនភ្ញៀវ (អ្នកទិញ)	ផ្តល់សេវាជូនអតិ- ថិជន
បង្កើតទំនាក់ទំនងជាមួយ នឹងអតិថិជន	ដោះស្រាយប្រតិកម្មរបស់ អតិថិជន	ជួយក្នុងការស្រាវជ្រាវ ទីផ្សារ

៦. និយមន័យទាមទារសព្ទបច្ចេកទេស

ការបញ្ជាក់សញ្ញាបត្រ Certification	គឺជាដំណើរការផ្ទៀងផ្ទាត់និងធ្វើឲ្យមានសុពលភាព នូវសមត្ថភាពរបស់បេក្ខជនតាមរយៈការវាយតម្លៃ ។
សញ្ញាបត្របញ្ជាក់សមត្ថភាព Certificate of Competency	គឺជាសញ្ញាបត្រមួយដែលចេញជូនបុគ្គលម្នាក់ៗ ដែលបានជាប់នៅក្នុងការវាយតម្លៃសម្រាប់ផ្នែកសមត្ថភាពមួយឬច្រើន ។
សមត្ថភាព Competency	គឺជាអ្វីដែលយើងមាននិងការអនុវត្តនូវចំណេះដឹង ជំនាញ និងឥរិយាបថក្នុងការបំពេញសកម្មភាពការងារតាមស្តង់ដារ ដែលយើងបានរំពឹងទុកនៅកន្លែងធ្វើការ។
ការវាយតម្លៃសមត្ថភាព Competency Assessment	គឺជាដំណើរការប្រមូលភស្តុតាង និងធ្វើការវិនិច្ឆ័យទៅលើសមត្ថភាពថាតើបានសម្រេចដែរឬទេ។
ស្តង់ដារសមត្ថភាព Competency Standard	គឺជាការបញ្ជាក់ឲ្យច្បាស់លាស់នូវសមត្ថភាព ដែលកំណត់ដោយផ្នែកឧស្សាហកម្ម ដែលបានតម្រូវចំពោះការប្រតិបត្តិការងារប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព ។
បរិបទនៃការវាយតម្លៃ Context of Assessment	សំដៅលើទីកន្លែងដឹកនាំឬអនុវត្តការវាយតម្លៃ។
សមត្ថភាពស្នូល Core Competencies	គឺជាជំនាញនិងចំណេះដឹងជាក់លាក់ ដែលត្រូវការជាចាំបាច់នៅក្នុងវិស័យដោយឡែកមួយនៃផ្នែកឧស្សាហកម្មការងារឬមុខរបរ ឬតួនាទីការងារ។
ចំណុចសំខាន់ៗក្នុងការកំណត់ភស្តុតាង Critical Aspects of Competency	និយាយទៅដល់ភស្តុតាង ដែលមានសារៈសំខាន់ចំពោះការប្រតិបត្តិផ្នែកសមត្ថភាពប្រកបដោយជោគជ័យ។
ធាតុសមត្ថភាព Element	គឺជាការបង្កើតបណ្តុំនៃផ្នែកសមត្ថភាព។ បណ្តុំនៃផ្នែកសមត្ថភាពនេះពិពណ៌នាអំពីលក្ខខណ្ឌទទួលបាននៃមុខងារ ដែលបុគ្គលម្នាក់ៗអនុវត្តនៅកន្លែងការងារ ។
ការណែនាំក្នុងការកំណត់ភស្តុតាង Evidence Guide	គឺជាសមាសធាតុនៃផ្នែកសមត្ថភាព ដែលកំណត់ឬបញ្ជាក់កំរិតភាពនូវភស្តុតាង ដែលបានតម្រូវក្នុងការកំណត់សមត្ថភាពរបស់បុគ្គលម្នាក់ៗ។ វាផ្តល់នូវព័ត៌មានស្តីអំពីចំណុចសំខាន់ៗក្នុងការកំណត់ភស្តុតាង ចំណេះដឹងបន្ថែម ជំនាញបន្ថែម ធនធានសម្រាប់អនុវត្តវិធីសាស្ត្រនៃការវាយតម្លៃ និងបរិបទនៃការវាយតម្លៃ។

កម្រិត Level	សំដៅទៅដល់ប្រភេទនៃជំនាញនិងចំណេះដឹង ដែលបានតម្រូវក្នុងការបំពេញការងារ។
វិធីសាស្ត្រនៃការវាយតម្លៃ Method of Assessment	សំដៅលើមធ្យោបាយនៃការប្រមូលភស្តុតាងនិងពេលវេលា ដែលត្រូវប្រមូល។
សញ្ញាបត្រជាតិ National Certificate	គឺជាសញ្ញាបត្រដែលចេញជូនបុគ្គលម្នាក់ៗ ដែលទទួលបានជោគជ័យលើគ្រប់ផ្នែកសមត្ថភាព ដែលបានតម្រូវចំពោះគុណវុឌ្ឍិជាតិ ដែលបានកំណត់ដោយបទប្បញ្ញត្តិនៃការបណ្តុះបណ្តាល។ សញ្ញាបត្រជាតិ តោងធ្វើឲ្យស្របទៅនឹងកម្រិតជាក់លាក់ដែលមានក្នុងក្របខ័ណ្ឌគុណវុឌ្ឍិជាតិ។
លក្ខណវិនិច្ឆ័យនៃការប្រតិបត្តិ Performance Criteria	គឺជាការបញ្ជាក់អំពីការវាយតម្លៃ ដែលកំណត់ជាក់លាក់នូវអ្វីដែលត្រូវបានគេវាយតម្លៃនិងកម្រិតនៃការប្រតិបត្តិដែលបានតម្រូវ។
គុណវុឌ្ឍិ Qualification	គឺជាបណ្តុំនៃផ្នែកសមត្ថភាព ដែលបំពេញនូវតួនាទីការងារនិងមានសារៈសំខាន់នៅកន្លែងការងារ។ វាក៏ជាសញ្ញាបត្រមួយផងដែរដែលបានចេញជូនបេក្ខជនម្នាក់ៗ នៅក្នុងការបញ្ចប់វគ្គសិក្សាដោយជោគជ័យ និងត្រូវបានទទួលស្គាល់ថាមានសមត្ថភាពក្នុងផ្នែកឧស្សាហកម្ម។
លំដាប់នៃលក្ខខណ្ឌអថេរ Range of Variable	ពណ៌នាអំពីកាលៈទេសៈឬបរិការណ៍ ដែលនៅក្នុងនោះការងារត្រូវបានប្រតិបត្តិ។
សំណើ Request	ស្នើសុំថ្នាក់លើ ដើម្បីចាត់វិធានការតាមធម្មតាឬតាមរបៀបងាយស្រួល។
ធនធានសម្រាប់អនុវត្ត Resource Implication	សំដៅលើធនធានដែលត្រូវការ សម្រាប់ការប្រតិបត្តិសកម្មភាពការងារ ដូចបានពណ៌នានៅក្នុងផ្នែកសមត្ថភាពឲ្យបានជោគជ័យ។ វារាប់បញ្ចូលទាំងបរិស្ថាននិងលក្ខខណ្ឌការងារ សម្ភារ ឧបករណ៍ និងគ្រឿងបរិក្ខារ ។
បទប្បញ្ញត្តិនៃការបណ្តុះបណ្តាល Training Regulations	សំដៅលើឯកសារ ដែលប្រកាសឲ្យប្រើនិងចេញដោយគណៈកម្មាធិការជាតិបណ្តុះបណ្តាល ដែលរួមមានស្តង់ដារសមត្ថភាព គុណវុឌ្ឍិជាតិ និងគោលការណ៍ណែនាំក្នុងការបណ្តុះបណ្តាលសម្រាប់ផ្នែកឬមុខរបរជាក់លាក់។ បទប្បញ្ញត្តិនៃការបណ្តុះបណ្តាលបម្រើជាមូលដ្ឋានសម្រាប់បង្កើតគុណវុឌ្ឍិនិងសញ្ញាបត្រ ស្ថិតក្រោមគម្រោងគុណវុឌ្ឍិជាតិ។ វាក៏បម្រើជាមគ្គុទ្ទេសក៍សម្រាប់ការអភិវឌ្ឍកម្មវិធីសិក្សាផ្នែកលើសមត្ថភាព និងសម្ភារបណ្តុះបណ្តាល

ដែលមានការចុះបញ្ជីក្នុងកម្មវិធីអប់រំបណ្តុះបណ្តាល បច្ចេកទេស និងវិជ្ជាជីវៈ ដែលផ្តល់ដោយស្ថាប័នអប់រំបណ្តុះបណ្តាលបច្ចេកទេស និងវិជ្ជាជីវៈ។

ចំណេះដឹងបន្ថែម

Underpinning Knowledge

សំដៅលើសមត្ថភាព ដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការប្រើប្រាស់ចំណេះដឹងក្នុង ការបំពេញសកម្មភាពការងារ។ វារាប់បញ្ចូលទាំងចំណេះដឹងជាក់លាក់ ដែលមានសារៈសំខាន់ក្នុងការប្រតិបត្តិសមត្ថភាព។

ជំនាញបន្ថែម

Underpinning Skills

សំដៅលើបញ្ជីជំនាញ ដែលគេត្រូវការក្នុងការសម្រេចបាននូវធាតុ សមត្ថភាពនិងលក្ខណវិនិច្ឆ័យនៃការប្រតិបត្តិ នៅក្នុងផ្នែកសមត្ថភាព។ ជំនាញនេះរាប់បញ្ចូលទាំងជំនាញទូទៅនិងជំនាញជាក់លាក់នៅ ក្នុងផ្នែកឧស្សាហកម្ម។

ផ្នែកសមត្ថភាព

Unit of Competency

គឺជាសមាសធាតុនៃស្តង់ដារសមត្ថភាព ដែលពណ៌នាអំពីមុខងារ សំខាន់ៗជាក់លាក់ ឬតួនាទីនៅក្នុងការងារឬមុខរបរដោយឡែក ណាមួយ។ វាគឺជាសមាសធាតុនៃសមិទ្ធផលដ៏តូចជាងគេបំផុត ដែលត្រូវធ្វើការវាយតម្លៃ និងផ្តល់សញ្ញាបត្រដោយក្របខ័ណ្ឌគុណ វុឌ្ឍិជាតិកម្ពុជា។

ឥរិយាបថ

Attitudes

ការឆ្លើយតបផ្នែកផ្លូវចិត្តចំពោះមនុស្ស គំនិត និងវត្ថុ។ ការឆ្លើយតប នេះធ្វើឡើងដោយផ្អែកទៅលើគុណតម្លៃខុសគ្នា រវាងបុគ្គលម្នាក់ៗ និងវប្បធម៌ ហើយជះឥទ្ធិពលទៅលើមធ្យោបាយដែលមនុស្សយើង ទាក់ទងជាមួយនឹងបញ្ហានិងស្ថានភាពផ្សេងៗ។

ភាសាកាយវិការ

Body Language

សញ្ញានៃការប្រាស្រ័យទាក់ទងមិនធ្វើដោយវាចា ដែលបញ្ជូនសារ ដ៏មានថាមពលតាមរយៈ កាយវិការ គុណភាពសម្លេង របៀបស្លៀកពាក់ និងសញ្ញាជាច្រើនផ្សេងទៀត។

បណ្តាញ

Channel

ពាក្យដែលប្រើសម្រាប់ពណ៌នាអំពីវិធីសាស្ត្រដែលមនុស្សប្រាស្រ័យ ទាក់ទងសារតាមរយៈនេះ។ ឧទាហរណ៍ ទូរស័ព្ទ ទូរស័ព្ទ សារ អេឡិចត្រូនិក ការឆ្លើយឆ្លងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ និងសំណៅ កិច្ចការជាដើម ។

ក្រមសីលធម៌

Code of Ethics

ស្តង់ដារមួយឈុតដែលច្រើនតែបង្កើតឡើងដោយនិយោជិត ដែល ណែនាំដល់ការប្រព្រឹត្តរបស់និយោជិតគ្រប់រូប ។

ការតវ៉ាទាមទាររបស់អតិថិជន

Customer Complaint

នៅពេលដែលអតិថិជនគិតយ៉ាងរឹងមាំថា ក្តីរំពឹងទុករបស់ខ្លួន មិនត្រូវបានបំពេញទេនោះ គេអាចនឹងធ្វើការតវ៉ាទាមទារហើយ។ ការតវ៉ាទាមទារ កើតមាននៅពេលដែលអតិថិជនប្រាប់អង្គការឲ្យដឹង



ការមិនពេញចិត្តរបស់អតិថិជន
Customer Dissatisfaction

ការរំពឹងទុករបស់អតិថិជន
Customer Expectations

ប្រតិកម្ម(ព័ត៌មានត្រឡប់)របស់
អតិថិជន
Customer Feedback

សេចក្តីត្រូវការរបស់អតិថិជន
Customer Needs

ទំនាក់ទំនងជាមួយអតិថិជន
Customer Relationships

ការពេញចិត្តរបស់អតិថិជន
Customer Satisfaction

សេវាកម្មអតិថិជន
Customer Service

អំពីបញ្ហា រួចរង់ចាំការកែលម្អ ដែលទំនងជាលើសពីការត្រឹមតែផ្គត់ផ្គង់ផលិតផលឬសេវាកម្មដើម ដែលជាមូលហេតុនៃការតវ៉ាទាមទារនោះទៅទៀត។ ការតវ៉ាទាមទារច្រើនតែប្រើប្រាស់ដោយនិយតករសម្រាប់ធ្វើជាង្វាស់នៃភាពជោគជ័យមួយនៃសេវាកម្មអតិថិជនរបស់អង្គភាព។

អារម្មណ៍របស់មនុស្សម្នាក់ ដែលអង្គភាពមិនបំពេញបាននូវសេចក្តីត្រូវការរបស់គេ។

សញ្ញាខន្ធដែលអតិថិជនមានជុំវិញ ប្រភេទ កម្រិត និងគុណភាពនៃផលិតផលនិងសេវាកម្មដែលពួកគេគួរទទួលបាននៅពេលពួកគេទាក់ទងជាមួយនឹងអង្គភាពឬសេវាករ។

ព័ត៌មានទទួលបានដោយផ្ទាល់ពីអតិថិជន ទាក់ទងនឹងសេចក្តីពេញចិត្តឬមិនពេញចិត្ត ដែលអតិថិជនមានចំពោះផលិតផលឬសេវាកម្ម។ មតិឬការតវ៉ារបស់អតិថិជនចំពោះក្រុមហ៊ុនជាធរនាជ័យសំខាន់សម្រាប់ការធ្វើឲ្យប្រសើរឡើង និងការកំណត់សេចក្តីត្រូវការនិងការចង់បានរបស់អតិថិជន។ ព័ត៌មានអាចស្វែងរកបានតាមការស្ទង់មតិដោយផ្ទាល់មាត់ឬលាយលក្ខណ៍អក្សរ តាមOnline តាមសំបុត្រអេឡិចត្រូនិក តាមសំបុត្រ ឬតាមការហៅទូរស័ព្ទពីអតិថិជនទៅក្រុមហ៊ុន។

អ្នកជំរុញឬអ្នកលើកទឹកចិត្ត ដែលធ្វើឲ្យអតិថិជនស្វែងរកប្រភេទផលិតផលឬសេវាកម្មជាក់លាក់។ ទាំងនេះអាចជាសកម្មភាពម៉ាយីតជីង ដែលជំរុញដោយការផ្សាយពាណិជ្ជកម្មដែលគេបានឃើញឬអាចចងក្លាប់ដោយផ្ទាល់ទៅទ្រឹស្តីឋានានុក្រមនៃសេចក្តីត្រូវការរបស់លោកបណ្ឌិត Abraham Maslow ។

ការអនុវត្តនូវការស្ថាបនា និងការរក្សាមិត្តភាពជាមួយអតិថិជនដែលកំពុងតែដំណើរការ នៅក្នុងកិច្ចប្រឹងប្រែងធ្វើឲ្យពួកគេមានអារម្មណ៍កក់ក្តៅជាមួយក្រុមហ៊ុននិងសេវាករ ព្រមទាំងបង្កើនបានភាពស្មោះត្រង់របស់អតិថិជន។

អារម្មណ៍មនុស្សម្នាក់ ដែលអង្គភាពមួយបំពេញបាននូវសេចក្តីត្រូវការរបស់គាត់។

សម្បទារបស់និយោជិតដែលមានតម្រិះវិជ្ជា សមត្ថភាព និងគួរឲ្យស្ងើចសរសើរក្នុងការបញ្ជូនផលិតផលនិងសេវាកម្មទៅកាន់អតិថិជនខាងក្នុងនិងខាងក្រៅរបស់ខ្លួន តាមរបៀបរបបមួយដែលបំពេញបានសេចក្តីត្រូវការដែលគេបានកំណត់អត្តសញ្ញាណនិងមិនបានកំណត់អត្ត

សញ្ញាណ ហើយជាចុងក្រោយបណ្តាលឲ្យកើតមានការផ្សាយជាសាធារណៈ ដោយការនិយាយផ្ទាល់មាត់ជាដើម និងការធ្វើអាជីវកម្មត្រឡប់វិញ។

ពិពិធកាត

Diversity

ចរិតលក្ខណៈ គុណតម្លៃ ជំនឿ និងកត្តាដែលធ្វើឲ្យមនុស្សខុសគ្នាដែលសូម្បីតែស្រដៀងគ្នាក្តី។

អតិថិជនខាងក្រៅ

External Customers

ជនទាំងឡាយនៅខាងក្រៅអង្គភាព ដែលទិញឬជួលផលិតផលនិងសេវាកម្ម។ ក្រុមនេះរួមមានអ្នកលក់ អ្នកផ្គត់ផ្គង់ និងអ្នកនៅលើខ្សែទូរស័ព្ទ ព្រមទាំងអ្នកដទៃដែលមិនមកពីអង្គភាព។

អតិថិជនខាងក្នុង

Internal Customers

ជនទាំងឡាយនៅក្នុងអង្គភាព ដែលត្រូវការការគាំទ្រនិងសេវាកម្មឬផ្តល់ព័ត៌មាន ផលិតផល និងសេវាកម្មទៅឲ្យសេវាករ។ អតិថិជនបែបនេះរួមមាន អ្នកមានឋានៈស្មើគ្នា កម្មកររួមការងារ ម្ចាស់សហគ្រាស អ្នកក្រោមបង្គាប់ និងអ្នកបម្រើការដែលមកពីផ្នែកផ្សេងទៀតនៃអង្គភាព ។

ជំនាញអន្តរបុគ្គល

Interpersonal Skills

ជំនាញដែលប្រើដោយជនទាំងឡាយ ក្នុងការទាក់ទងនិងប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយអ្នកដទៃប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព។ ជាឧទាហរណ៍ ជំនាញប្រាស្រ័យទាក់ទងដោយវាចានិងមិនមែនដោយវាចា ព្រមទាំងសមត្ថភាពកសាងជំនឿទុកចិត្ត ការយល់ចិត្ត និងសេចក្តីមេត្តាករុណាជាដើម ។

ទីផ្សារ

Market

អង្គសរុបនៃមនុស្សដែលជាបុគ្គលឬជាអង្គភាព ដែលមានសេចក្តីត្រូវការចំពោះផលិតផលនានានៅក្នុងថ្នាក់ផលិតផលមួយ ហើយជាអ្នកដែលមានសមត្ថភាព ធនៈ និងអំណាចក្នុងការទិញផលិតផលបែបនោះ ។

ម៉ាយ៉ាតធីង

Marketing

ដំណើរការរៀបចំផែនការនិងប្រតិបត្តិទស្សនាទាន ការកំណត់ថ្លៃ ការផ្សព្វផ្សាយ និងការបែងចែកគំនិត ទំនិញ និងសេវាកម្មដើម្បីបង្កើតការដោះដូរដែលបំពេញគោលដៅរបស់បុគ្គលនិងអង្គភាព ។

ម៉ាយ៉ាតធីងចម្រុះ

Marketing Mix

ឈុតឧបករណ៍ម៉ាយ៉ាតធីង ដែលគេអាចត្រួតពិនិត្យបានខាងបច្ចេកទេស មាន ផលិតផល ថ្លៃ ទីកន្លែង និងការផ្សព្វផ្សាយ ដែលក្រុមហ៊ុនលាយបញ្ចូលគ្នាក្នុងការបង្កើតការឆ្លើយតប ដែលគេចង់បាននៅក្នុងទីផ្សារគោលដៅ។

ការស្រាវជ្រាវម៉ាយ៉ាវិចធីង
Marketing Research

ការរៀបចំ ការប្រមូល ការវិភាគ និងការកត់ត្រាទិន្នន័យជាយថាភូមិ
និងឃើញថាទាក់ទងទៅនឹងស្ថានភាពម៉ាយ៉ាវិចធីងដ៏ជាក់លាក់ដែល
ប្រឈមនឹងក្រុមហ៊ុន ។

អ្នកជំនួយការសេវាកម្មម៉ាយ៉ាវិចធីង
Marketing Services Assistant

ជាបុគ្គល ដែលការងាររបស់គាត់រួមមានការគាំទ្រសកម្មភាពម៉ាយ៉ាវិចធីង
នៅកម្រិតប្រតិបត្តិការដំបូង ដោយប្រើជំនាញរៀបចំផែនការ ដោះ
ស្រាយបញ្ហា បម្រើភ្ញៀវ ប្រាស្រ័យទាក់ទង និងស្រាវជ្រាវទីផ្សារ។

អនុស្សរណៈ
Memo

ឯកសារដែលប្រើជាទម្រង់លិខិតខ្លីៗសម្រាប់ផ្ទៃក្នុង ដែលធ្វើទៅ
អ្នកអានក្នុងអង្គភាពលោកអ្នក។

ធម្មរម្មណ៍របស់អង្គភាព
Organizational Image

សញ្ញាខន្ធដែលមនុស្សម្នាក់មានចំពោះអង្គភាពជាក់លាក់ណាមួយ

ការដោះស្រាយបញ្ហា
Problem Solving

ប្រព័ន្ធកំណត់កំណត់កាតបញ្ហា កំណត់ជម្រើសផ្សេងទៀតសម្រាប់
ដោះស្រាយវា រួចជ្រើសរើសនិងតាមដានយុទ្ធសាស្ត្រសម្រាប់ឲ្យ
ដំណោះស្រាយ។

ការសងប្រាក់វិញ
Refund

ការទូទាត់សងទៅឲ្យអតិថិជន សម្រាប់ការគិតប្រាក់លើសឬ
សម្រាប់ទំនិញបង្វិលត្រឡប់មកវិញ។

ការផ្តល់សេវាកម្ម
Service Delivery

ចំណែកនៃប្រព័ន្ធសេវាកម្មសរុប ដែល«ការប្រមូលផ្តុំ»ចុងក្រោយ
នៃបណ្តាធាតុទាំងនេះដើរតួ ហើយផលិតផលត្រូវបានបញ្ជូន
ទៅឲ្យអតិថិជន វារួមបញ្ចូលទាំងធាតុដែលអាចមើលឃើញបាន
នៃប្រតិបត្តិការសេវាកម្ម។

គុណភាពសេវាកម្ម
Service Quality

ការវាយតម្លៃដែលដឹងរយៈពេលយូររបស់អតិថិជន អំពីការផ្តល់
សេវាកម្មរបស់ក្រុមហ៊ុន។



៧. សេចក្តីថ្លែងអំណរគុណ

តំណាងឲ្យគណៈកម្មាធិការជាតិបណ្តុះបណ្តាល ក្រសួងការងារនិងបណ្តុះបណ្តាលវិជ្ជាជីវៈតាមរយៈនាយកដ្ឋានស្តង់ដារជាតិសមត្ថភាព សូមថ្លែងអំណរគុណនិងកោតសរសើរចំពោះលោក លោកស្រី ជាតំណាងឲ្យផ្នែកធុរកិច្ច ឧស្សាហកម្ម សាស្ត្រាចារ្យ និងភ្នាក់ងាររដ្ឋាភិបាលទាំងអស់ ដូចមានរាយនាមដូចក្រោមដែលបានលះបង់ពេលវេលាដ៏មានតម្លៃនិងសមត្ថភាពជំនាញរបស់ខ្លួន ដើម្បីចូលរួមក្នុងការអភិវឌ្ឍនិងធ្វើឲ្យស្តង់ដារជាតិសមត្ថភាពនេះមានសុពលភាព។

៧.១ អនុគណៈកម្មការស្តង់ដារជាតិសមត្ថភាពនិងធ្វើតេស្តនៃគណៈកម្មាធិការជាតិបណ្តុះបណ្តាល

១	ឯកឧត្តម ប៊ុន តារិន	នាយកវិទ្យាស្ថានជាតិពហុបច្ចេកទេសកម្ពុជា	ប្រធាន
២	លោក ចាន់ សុផា	អគ្គនាយករងវិទ្យាស្ថានស្តង់ដារកម្ពុជានៃក្រសួងឧស្សាហកម្ម រ៉ែ និងថាមពល (ជំនួសលោក កែវ សុវត្ថិ ដែលចូលនិវត្តន៍)	អនុប្រធាន
៣	លោក អាន ថៃសុជាតិ	ប្រធានស្តីទីនាយកដ្ឋានស្តង់ដារជាតិសមត្ថភាពនៃក្រសួងការងារនិងបណ្តុះបណ្តាលវិជ្ជាជីវៈ (តំណាងលោក ម៉ែន សុចិត្រ)	អនុប្រធាន
៤	លោក ឃឹម ឃឹម	អនុប្រធាននាយកដ្ឋានស្តង់ដារជាតិសមត្ថភាពនៃក្រសួងការងារនិងបណ្តុះបណ្តាលវិជ្ជាជីវៈ (តំណាង លោក អៀម គន្ធី ឌី)	លេខាធិការ
៥	អ្នកស្រី នង កន្សិកា	អនុប្រធាននាយកដ្ឋានគ្រប់គ្រងកិច្ចការអប់រំបណ្តុះបណ្តាលបច្ចេកទេសនិងវិជ្ជាជីវៈនៃក្រសួងការងារនិងបណ្តុះបណ្តាលវិជ្ជាជីវៈ (តំណាងលោក ឃិន ចន្ទា)	សមាជិក
៦	លោក ម៉ាន់ ចុច	ប្រធានការិយាល័យសិក្សានៃសាលាជាតិកសិកម្មព្រៃកលាបនៃក្រសួងកសិកម្ម រុក្ខាប្រមាញ់ និងនេសាទ (តំណាងលោក ផាត់ មុនី)	សមាជិក



៧	លោក សូ សេរីន	នាយករងវិទ្យាស្ថានជាតិសង្គមកិច្ចនៃក្រសួងសង្គមកិច្ច អតីតយុទ្ធជន និងយុវនីតិសម្បទា	សមាជិក
៨	លោក សៅ ធួ	អនុប្រធានការិយាល័យនាយកដ្ឋានឧត្តមសិក្សា (តំណាងលោក គង់ ភូមីកា)	សមាជិក
៩	លោក ជួន សារិន	វិស្វករ នៃសាជីវកម្មពិស្តារអន្តរជាតិ តំណាងអ្នកបច្ចេក- ទេសតាមរោងចក្រ(ជំនួសលោក ស៊ាន វិសិដ្ឋជ័យ)	សមាជិក
១០	លោក លាង ស៊ុនហិរាង	អនុប្រធានសហព័ន្ធសហជីពកម្មករកម្ពុជាតំណាងនិយោជិត	សមាជិក
១១	លោក សរ ច័ន្ទគូរី	ប្រធាននាយកដ្ឋានធនធានមនុស្សនៃក្រុមហ៊ុនម៉ុង ឬទ្វី គ្រុប តំណាងនិយោជក (ជំនួសលោក អៅ ស៊ា)	សមាជិក
១២	លោក ធី ប៊ុនថង	អនុប្រធាននាយកដ្ឋានបុគ្គលិកនៃក្រសួងសាធារណៈការនិង ដឹកជញ្ជូន(តំណាងលោក ដូង ពេជ្រ)	សមាជិក
១៣	លោក កៅ រ៉េង	វិស្វករពិនិត្យគុណភាពនៃក្រុមហ៊ុន N.C.X CO., Ltd តំណាងអ្នកបច្ចេកទេសតាមរោងចក្រ	សមាជិក
១៤	លោក ស៊ុន វណ្ណឌា	អ្នកគ្រប់គ្រងប្រឹក្សាសេវាកម្ម នៃក្រុមហ៊ុន R.M Asia Co. Ltd តំណាងអ្នកបច្ចេកទេសតាមរោងចក្រ (ជំនួសលោក យុន យ៉ុម)	សមាជិក
១៥	លោក ម៉ី គឹមសាន	ប្រធានការិយាល័យទំនាក់ទំនងនិងសហប្រតិបត្តិការនៃ វិទ្យាស្ថានជាតិពហុបច្ចេកទេសកម្ពុជា (តំណាងលោក មួង ផាស៊ី)	សមាជិក
១៦	លោក ត្រាំ ពៅ	ប្រធានមហាវិទ្យាល័យមេកានិកនៃវិទ្យាស្ថានជាតិពហុ- បច្ចេកទេសកម្ពុជា តំណាងគ្រូបច្ចេកទេស	សមាជិក
១៧	លោក ត្រី តក្កិ	គ្រូបច្ចេកទេសផ្នែកអគ្គិសនីនៃវិទ្យាស្ថានពហុបច្ចេកទេស ព្រះកុសុមៈ តំណាងគ្រូបច្ចេកទេស	សមាជិក
១៨	លោក កែវ សម្បត្តិ	អនុប្រធានដេប៉ាតឺម៉ង់លោហៈបន្ទះនិងបន្សាវនៃវិទ្យាស្ថាន	សមាជិក

		បច្ចេកទេសឧស្សាហកម្ម(ជំនួសលោក ប៊ុន អុន ដែលចូលនិវត្តន៍) តំណាងគ្រូបច្ចេកទេស	
១៩	លោក រ៉ត្ន រេនា	អនុប្រធានការិយាល័យរដ្ឋបាលនៃវិទ្យាស្ថានពហុបច្ចេកទេសព្រះកុសុមៈ តំណាងអ្នកផ្តល់ការបណ្តុះបណ្តាល	សមាជិក
២០	លោក ឡិន វិរៈ	នាយករងវិទ្យាស្ថានបច្ចេកទេសឧស្សាហកម្ម តំណាងអ្នកផ្តល់ការបណ្តុះបណ្តាល	សមាជិក
២១	លោក សុភខុន ជាវីជ	ប្រធាននាយកដ្ឋានព័ត៌មានទីផ្សារការងារនៃក្រសួងការងារ និងបណ្តុះបណ្តាលវិជ្ជាជីវៈ(តំណាង លោក ហឿង សុផុន ដែលចូលនិវត្តន៍)	សមាជិក

៧.២ ក្រុមប្រឹក្សាផ្តល់យោបល់ឧស្សាហកម្ម

- | | | | |
|----|--------------------|--|---------------|
| ១. | លោក ម៉ាឡាយ ភទ្ទធនី | អ្នកសវនកម្មផ្នែកអនុវត្តច្បាប់ក្រុមហ៊ុនSGS | ប្រធាន IAG |
| ២. | លោក គង់ វិភាណៈ | នាយកប្រតិបត្តិក្រុមហ៊ុនអេគីបស៊ីដ ខូអិលជីឌី | អនុប្រធាន IAG |
| ៣. | លោកស្រី អៀង ម៉ាលី | ប្រធានក្រុមហ៊ុនISL Modern Apartment and Hotel | លេខាធិការ |
| ៤. | លោក ហ៊ុល វិចិត្រ | នាយកផ្នែកលក់និងទីផ្សារក្រុមហ៊ុន ONLINE | សមាជិក |
| ៥. | លោក ទិប ដារ៉ា | តំណាងផ្នែកលក់ ក្រុមហ៊ុន Cam-Paint | សមាជិក |
| ៦. | លោក សេង ឌីណា | ប្រធានទីផ្សារ ក្រុមហ៊ុន DAKER Co Ltd | សមាជិក |
| ៧. | លោក ឈិត ស៊ីថា | ប្រធានទីផ្សារលក់ ក្រុមហ៊ុន អេគីបស៊ីដ ខូអិលជីឌី | សមាជិក |
| ៨. | លោក ងួន ប៊ុននិត | ជំនួយការនាយកប្រតិបត្តិធនធានមនុស្ស ធនាគារ អេស៊ីលីដា | សមាជិក |



៩.	លោក ឡោ គឹមលី	ជំនួយការនាយកប្រតិបត្តិធនធានមនុស្ស និងរដ្ឋបាល ក្រុមហ៊ុន Royal Group	សមាជិក
		បុគ្គលិកធនធានមនុស្ស ក្រុមហ៊ុន ភេសជ្ជៈ	
១០.	លោកស្រី ស៊ី សុជាតា	កម្មជា កូកា កូឡា	សមាជិក
១១.	លោកស្រី គង់ សុគន្ធាវី	មន្ត្រីជ្រើសរើសបុគ្គលិក AMRET	សមាជិក
១២.	លោក ទេស ចំរើន	ប្រធានគ្រប់គ្រង ក្រុមហ៊ុន RED STAR	សមាជិក
១៣.	លោក ឡៅ ស៊ុយម៉េង	ប្រធានគ្រប់គ្រងបរិស្ថាន ក្រុមហ៊ុន LYL Food Industry	សមាជិក
១៤.	លោក ហេង វិចិត្រ	ប្រធានគ្រប់គ្រងអាជីវកម្មឌីខេអេសអេចកម្ពុជា	សមាជិក
១៥.	លោក ឡាយ សិទ្ធី	ប្រធានផ្នែកលក់និងទីផ្សារកន្លែងកំសាន្តឌីមលែន	សមាជិក
១៦.	លោក វង្ស ក៊ីរុណ	នាយកផ្នែកលក់ក្រុមហ៊ុន CP&A Trading	សមាជិក
១៧.	លោកស្រី ផៃ ជាលីន	ប្រធានផ្នែកផ្សព្វផ្សាយឆាយ ហុក កុំព្យូទ័រ	សមាជិក
១៨.	លោក អ៊ឹម វណ្ណវិទូ	អ្នកបច្ចេកទេស ICE Electronic	សមាជិក
១៩.	លោក ឡោ ចាន់សុភក្រ	អ្នកបច្ចេកទេស ICE Electronic	សមាជិក
២០.	លោក សុខ ចក្រែ	ប្រធានគ្រប់គ្រង ខេ អិន កុំព្យូទ័រ	សមាជិក
២១.	លោក ស្រី ងនស្រេង	ជំនួយការប្រធានផ្នែកលក់ ខេ អិន កុំព្យូទ័រ	សមាជិក
២២.	លោក ស៊ី ដាវ៉ាវី	បំរើសេវាកម្មនិងបច្ចេកទេសឆាយ ហុក កុំព្យូទ័រ	សមាជិក

៧.៣ ក្រុមជំនាញបច្ចេកទេសផ្នែកឧស្សាហកម្មផ្តល់សុពលភាពលើផ្នែកសមត្ថភាព

១. លោកស្រី ព្រំ សូម៉ាលី ក្រុមហ៊ុនថ្នាំលាបកម្ពុជា
Cambodia Paint



២.	លោក ញ៉ែម វិបុល	សហគ្រាស VBSN Co. Ltd VBSN Entreprise Co. Ltd	នាយក
៣.	លោក ឆៃ សុខហេង	ក្រុមហ៊ុន DFSH (Cambodia) Ltd.	នាយកគ្រងទីផ្សារ
៤.	លោកស្រី ជា សុភក្រ	រោងពុម្ព T & S T & S Printing	នាយក
៥.	លោក យន ចន្ទា	ធនាគារអេស៊ីលីដា ACLEDA Bank	ជំនួយការនាយកប្រតិបត្តិ ធនធានមនុស្ស
៦.	លោក ឡុង ទីនា	អម្រិត AMRET	ផ្នែកធនធានមនុស្ស
៧.	កញ្ញា ផៃ ផាលីន	ក្រុមហ៊ុនឆាយ ហុក កុំព្យូទ័រ CHhay Hok Computer	នាយកសាខា
៨.	លោក ជា ដាណា	ក្រុមហ៊ុនឆាយ ហុក កុំព្យូទ័រ CHhay Hok Computer	អ្នកបច្ចេកទេស
៩.	លោក សេង ឌីណា	ក្រុមហ៊ុនដាក់គី DAKER Co.Ltd	នាយកទីផ្សារ
១០.	លោក ជា ស៊ីដេត	Conical Hards & Software	អ្នកគ្រប់គ្រងផ្នែកលក់
១១.	លោក ស៊ឹម សេងហាវ	ក្រុមហ៊ុនឧស្សាហកម្មចំណីអាហារលីលី LYLY Food Industry Co.Ltd	អ្នកបច្ចេកទេសរចនា និងព័ត៌មានវិទ្យា

៧.៤ ក្រុមការងារបច្ចេកទេស

១	លោក លី សុផា	នាយកវិទ្យាស្ថាន	នាយក
២	លោក ទា អ៊ុំហួត	នាយករងវិទ្យាស្ថាន	ប្រធានក្រុម
៣	លោក ងុយ ហ៊ុយ	ប្រធានដេប៉ាតឺម៉ង់ម៉ាយិតជីង	សមាជិក
៤	លោក យក់ កោសល្យ	ប្រធានដេប៉ាតឺម៉ង់គ្រប់គ្រង	សមាជិក

ស្តង់ដារជាតិសមត្ថភាពសេវាកម្មម៉ាយិតជីង កម្រិត២



ទំព័រ ៧១

៥	លោក ប៊ុយ កិរុណ	អនុប្រធានដេប៉ាតឺម៉ង់ថ្នាក់ឆ្នាំសិក្សាមូលដ្ឋាន	សមាជិក
៦	លោក អ៊ុន ពិសិដ្ឋ	អនុប្រធានដេប៉ាតឺម៉ង់ព័ត៌មានវិទ្យា	សមាជិក
៧	លោក ងួន លក្ខណៈ	សាស្ត្រាចារ្យផ្នែកម៉ាយ៉ាវិធី	សមាជិក
៨	លោក យ៉ាន់ សុខា	សាស្ត្រាចារ្យផ្នែកគ្រប់គ្រង	សមាជិក

៧.៥ លេខាធិការដ្ឋាន

១	លោក យឹម យ៉ម	អនុប្រធាននាយកដ្ឋានស្តង់ដារជាតិសមត្ថភាពនិងជាមន្ត្រីផ្នែកស្តង់ដារជំនាញនិងកម្មវិធីសិក្សា
២	លោក ប៉ែន មុន្តានា	ប្រធានការិយាល័យទទួលស្គាល់និងជាមន្ត្រីសម្របសម្រួលស្តង់ដារជំនាញនិងកម្មវិធីសិក្សាផ្នែកសេវាកម្មធុរកិច្ចនិងបច្ចេកវិទ្យាព័ត៌មានវិទ្យា
៣	លោក ខៀវ សារ៉េន	ប្រធានការិយាល័យស្តង់ដារសមត្ថភាពនិងជាមន្ត្រីសម្របសម្រួលស្តង់ដារជំនាញនិងកម្មវិធីសិក្សាផ្នែកបច្ចេកវិទ្យាសំណង់ស៊ីវិល
៤	លោក អ៊ុន វ៉ៃ	អនុប្រធានការិយាល័យធ្វើតេស្តនិងជាមន្ត្រីសម្របសម្រួលស្តង់ដារជំនាញនិងកម្មវិធីសិក្សា ផ្នែកយន្តសាស្ត្រ

៧.៦ អ្នកផ្តល់កិច្ចពិគ្រោះការគម្រោងពង្រឹងវិស័យអប់រំបណ្តុះបណ្តាលបច្ចេកទេស និងវិជ្ជាជីវៈ

១	លោក អេនតូនីយ៉ូ អាណីគ្រីយ៉ា	អ្នកផ្តល់កិច្ចពិគ្រោះការផ្នែកកម្មវិធីសិក្សានិងស្តង់ដារជំនាញផ្នែកសំណង់
២	លោក អេមេតេរីយ៉ូ ឌីសេឌីឡូ	អ្នកផ្តល់កិច្ចពិគ្រោះការផ្នែកកម្មវិធីសិក្សានិងស្តង់ដារជំនាញផ្នែកយន្តសាស្ត្រ
៣	ល.ស អ៊ីង គឹមសាន	អ្នកផ្តល់កិច្ចពិគ្រោះការងារទេសផ្នែកកម្មវិធីសិក្សាថ្នាក់ជាតិ