

หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ
สาขา การพัฒนาทีมงานเพื่อความเป็นเลิศในองค์กร
รหัสหลักสูตร ๒๒๒๐๐๑๗๓๒๐๓๑๓
สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานจันทบุรี กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ทักษะและ มีความพร้อมทั้งร่างกายและจิตใจ ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่อการประกอบอาชีพ ดังนี้

- ๑.๑ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ ความเข้าใจ ในบทบาทและหน้าที่ของการให้บริการ
- ๑.๒ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึก ได้มีการเรียนรู้ หลักการ เทคนิคที่สำคัญในการทำงานเป็นทีม มีการพัฒนาแนวความคิดในการทำงานร่วมกันในหน่วยงาน และเครือข่าย
- ๑.๓ เพื่อให้เกิดการรวมตัวกันในการที่จะพัฒนาองค์กรโดยใช้ทีมงาน และก้าวไปสู่ความเป็นเลิศ

๒. ระยะเวลาการฝึก

ผู้เข้ารับการฝึกจะได้รับการฝึกในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานจันทบุรี โดยใช้ระยะเวลาการฝึก ๓๐ ชั่วโมง

๓. คุณสมบัติของผู้รับการฝึก

- ๓.๑ เป็นลูกจ้างในสถานประกอบการหรือบุคคลทั่วไป
 - ๓.๒ เป็นผู้ที่มีอายุตั้งแต่ ๑๘ ปีขึ้นไป
 - ๓.๓ เป็นผู้ที่มีความรู้พื้นฐานในงานเกี่ยวกับการบริการ หรืองานด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
 - ๓.๔ มีสภาพร่างกายและจิตใจที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการฝึก และสามารถเข้ารับการฝึกได้
- ตลอดหลักสูตร

๔. วุฒิบัตร

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงาน สาขาการพัฒนาทีมงานเพื่อความเป็นเลิศในองค์กร
ชื่อย่อ : วพร. สาขาการพัฒนาทีมงานเพื่อความเป็นเลิศในองค์กร
ผู้รับการฝึกที่ผ่านการประเมินผล และมีระยะเวลาการฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของระยะเวลาฝึกทั้งหมดจะได้รับวุฒิบัตร วพร. การพัฒนาทีมงานเพื่อความเป็นเลิศในองค์กร

๕. หัวข้อวิชา

หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
	ทฤษฎี	ปฏิบัติ
หลักการสำคัญในการให้บริการและบุคลิกภาพที่ดีในการให้บริการ	๔	๒
หลักการและเทคนิคที่สำคัญในการบริหารทีมงานเพื่อลดความขัดแย้ง	๖	๓
กระบวนการพัฒนาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ	๓	-
การสร้างทีมงานและการสร้างเครือข่ายในการทำงาน	๓	๓
การพัฒนาตนเองไปสู่การบริการที่เป็นเลิศ	๖	-
การวัดและประเมินผล	-	-
รวม	๒๒	๘
	๓๐	

๖. เนื้อหาวิชา

หลักการสำคัญในการให้บริการและบุคลิกภาพที่ดีในการให้บริการ (๔ : ๒)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึก มีความรู้ ความเข้าใจ เรื่องบทบาท หน้าที่ของการให้บริการ รวมทั้งการมีบุคลิกภาพที่ดีในการให้บริการ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและเรียนรู้เกี่ยวกับธรรมชาติในงานบริการ บทบาท หน้าที่ พฤติกรรมในการให้บริการ ลูกค้ายุติ การจูงใจลูกค้า การสร้างและดำรงความสนใจ มาตรฐานการให้บริการลูกค้าแต่ละประเภท บุคลิกภาพคืออะไร การพัฒนาบุคลิกจากภายนอก – ภายใน เพื่อการบริการที่ดี

ภาคปฏิบัติ

การฝึกภาคปฏิบัติในการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการให้บริการ

หลักการและเทคนิคที่สำคัญในการบริหารทีมงานเพื่อลดความขัดแย้ง

(๖ : ๓)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึก ได้มีการเรียนรู้ หลักการ เทคนิคที่สำคัญในการทำงานเป็นทีม มีการพัฒนาแนวความคิดในการทำงานร่วมกันในหน่วยงาน เพื่อลดความขัดแย้งภายในองค์กร

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและเรียนรู้หลักการสำคัญของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ปัจจัยสำคัญ ๗ ประการของการทำงานเป็นทีม หลักการที่สำคัญของการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ระดับของทีมงานต่าง ๆ ขั้นตอนการสร้างทีมงานและพัฒนาทีมงาน ประโยชน์ที่ได้รับจากการสร้างและพัฒนาทีมงาน การเรียนรู้หลักของการบริหารความขัดแย้ง เข้าใจธรรมชาติของความขัดแย้งกับการจัดการ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้ง ความขัดแย้งเชิงสร้างสรรค์และไม่สร้างสรรค์ สาเหตุของความขัดแย้งต่าง ๆ กรอบทางความคิดกับความขัดแย้ง สาเหตุของความขัดแย้งเชิงพฤติกรรม การพัฒนาตนเองไปสู่การไร้ความขัดแย้ง การสร้างทัศนคติเชิงบวก ๓๖๐ องศา ความหมายของทัศนคติเชิงบวก ๑๐๐% อารมณ์ของความคิดเชิงลบ การพัฒนาเชาว์อารมณ์ (EQ) กับการบริหารความขัดแย้ง การยอมรับในค่านิยมที่แตกต่าง กฎทองคำกับการบริหารความขัดแย้ง

ภาคปฏิบัติ

กิจกรรมกลุ่มฝึกปฏิบัติ การสร้างความสำเร็จในการทำงาน การให้โอกาส และสร้างกำลังใจในทีม การค้นหาสาเหตุของความขัดแย้งของตนเอง สร้างทัศนคติเชิงบวก ๓๖๐ องศา สร้างสิ่งที่อยากได้และการมองต่างมุม การทำงานด้วยกิจกรรม Walk Rally ๕ ฐาน

กระบวนการพัฒนาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ (๓ : ๐)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึก ได้มีการเรียนรู้เกี่ยวกับศิลปะการพูดกับลูกค้า และศิลปะในการรับฟังลูกค้า

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและเรียนรู้เกี่ยวกับศิลปะในการสื่อสารกับลูกค้าประเภทต่าง ๆ ศึกษาความต้องการของมนุษย์ พฤติกรรมมนุษย์ วิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์ บัญญัติ ๑๐ ประการของการสร้างมนุษยสัมพันธ์ การวิเคราะห์ข้อดี ข้อเสีย ของตนเอง เพื่อนร่วมงาน และองค์กร เพื่อการประยุกต์ใช้ในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

การสร้างทีมงานและการสร้างเครือข่ายในการทำงาน

(๓ : ๓)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึก ได้มีการเรียนรู้เกี่ยวกับหลักการและเทคนิคที่สำคัญในการทำงานเป็นทีม มีการพัฒนาแนวความคิดในการทำงานร่วมกัน และการสร้างเครือข่ายในการทำงาน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและเรียนรู้เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม การทำงานร่วมกันภายในหน่วยงาน ความเข้าใจซึ่งกันและกันในการทำงาน การติดต่อเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน การแก้ข้อขัดแย้งในการทำงานร่วมกัน วิธีการสร้างเครือข่าย ความเข้าใจซึ่งกันและกันในการสร้างเครือข่าย ประโยชน์ที่ได้จากการสร้างเครือข่ายการทำงาน

ภาคปฏิบัติ

กิจกรรมกลุ่มฝึกปฏิบัติ การสร้างความเข้าใจในการทำงาน การแก้ไขปัญหาาร่วมกัน ระดมสมองวิเคราะห์ความต้องการที่เครือข่ายต้องการ การติดต่อเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน

การพัฒนาตนเองไปสู่การบริการที่เป็นเลิศ

(๖ : ๐)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึก เกิดการความรักองค์กรและรวมตัวกันในการที่จะพัฒนาองค์กรก้าวไปสู่ความเป็นเลิศ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและเรียนรู้เกี่ยวกับการให้บริการ ความคาดหวังของลูกค้า การปรับทัศนคติเพื่อ การบริการที่เป็นเลิศ เทคนิคการสร้างความประทับใจเมื่อแรกพบ เทคนิคการใช้คำพูดจากความคิดไปสู่ ถ้อยคำ เทคนิคการใช้น้ำเสียงและภาษากายในการสื่อสารและการให้บริการ การสร้างหัวใจบริการสู่การ บริการที่เป็นเลิศ เทคนิคการสร้างสรรคงานบริการที่ดี สัญญาณอันตราย ตัวชี้วัดของความไม่มีคุณภาพใน การบริการ เทคนิคการบริหารคำตำหนิและข้อร้องเรียนจากลูกค้า ภาวะที่ท่านเป็นมีประโยชน์ต่อการ พัฒนาองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน บทเรียนความสำเร็จและความล้มเหลว ประโยชน์และคุณค่าที่ได้รับ

การวัดและประเมินผล

เพื่อเป็นการวัดผลผู้รับการฝึก โดยการประเมินผลการปฏิบัติกรหลังการฝึกอบรมในแต่ละหัวข้อวิชา
