

## Course outline

# หลักสูตร: การพัฒนาทักษะหัวหน้างานยุคใหม่ (Supervisory skill Development)

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

วิทยากรประจำ KCT Academy

### หลักการและเหตุผล

ในยุคนี้บุคลากรกลายเป็นหัวใจสำคัญที่องค์กรต้องมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา เพราะความสำเร็จไม่อาจเกิดขึ้นได้จากคนเพียงคนเดียว การเสริมสร้างภาวะผู้นำในการบริหารทีมงานให้กับบุคลากรระดับผู้จัดการ/หัวหน้างาน ให้เข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการทำงานเป็นทีมและการบริการลูกค้าทั้งภายในและภายนอก การแสดงภาวะผู้นำเพื่อสร้างการยอมรับและการปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับทีมงาน รวมทั้งพัฒนาทักษะการบริหารชีวิตตนเอง และผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพตามโมเดลต่างๆที่ได้สอดแทรกมาในหลักสูตรจึงเป็นความท้าทายที่จำเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งจะกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความเข้าใจ ปรับเปลี่ยนทักษะ พฤติกรรมการบริหารทีมงานด้วยหัวใจเพื่อความเป็นเลิศในการทำงานสูงสุด

หลักสูตรนี้ถูกออกแบบเพื่อให้ความรู้ การถ่ายทอดกรณีศึกษาในการประยุกต์ใช้งานในลักษณะต่างๆผ่านวิทยากรที่มีประสบการณ์ความสำเร็จในการนำแนวคิดในการใช้บริหารองค์กรให้มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและเปิดมุมมองเกี่ยวกับโอกาสให้พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ

### วัตถุประสงค์โครงการ

1. เพื่อสร้างผู้นำรุ่นใหม่ให้มีความพร้อมในการนำทีมงาน สร้างให้พวกเขา และมองเป้าหมายที่ได้รับเป็นเรื่องที่ท้าทาย มุ่งมั่นที่จะบรรลุความสำเร็จ
2. เพื่อเรียนรู้เทคนิคการตั้งเป้าหมายและการปฏิบัติภารกิจอย่างมืออาชีพ
3. เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิด ในการกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารทั่วไปและการวางกลยุทธ์เพื่อสร้างประโยชน์ขององค์กร
4. เพื่อเรียนรู้ทักษะการสอนงาน และการนำเสนอผลงานอย่างมีประสิทธิภาพ

## เนื้อหาหลักสูตรประกอบด้วย(Course outline)

ส่วนที่ 1 : หัวหน้างานยุคใหม่คือใคร?

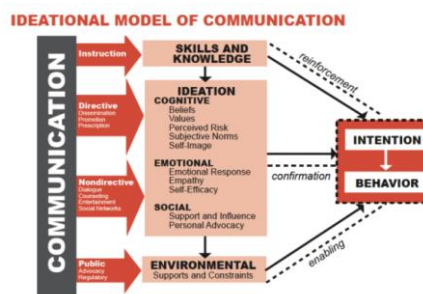


- บทบาทหน้าที่ของหัวหน้างานยุคใหม่ (รู้จักตัวเอง)
- คุณสมบัติที่สำคัญของหัวหน้างานยุคใหม่
- เรียนรู้ทักษะที่จำเป็นสำหรับหัวหน้างาน

Workshop 1 : คุณเป็นหัวหน้างานแบบไหน? (DISC)

ส่วนที่ 2 : เป้าหมายการบริหาร : มุ่งงาน หรือ มุ่งคน

- หลักการนำทีม (How to manage) เข้าใจภาวะการณ์กับพฤติกรรมของคนในที่ทำงาน และเทคนิควิธีการวางเป้าหมายและกลยุทธ์การทำงานเป็นทีมและสร้างทีม ด้วย BMC (Business Model Canvas)
- ➔ เข้าใจลักษณะการทำงานของแต่ละบุคคลและความแตกต่าง



- เรียนรู้พฤติกรรมและอวัจนภาษา เพื่อเข้าใจความหมายที่แท้จริงที่อยู่เบื้องหลังการสื่อสารระหว่างบุคคล
- เทคนิคการการฟังเพื่อเข้าถึงความรู้สึก ความต้องการ คุณค่า เจตนา

➔ คุณสมบัติของทีมที่องค์กรต้องการ

Table 1 "SCORE": Characteristics of High-Performing Teams

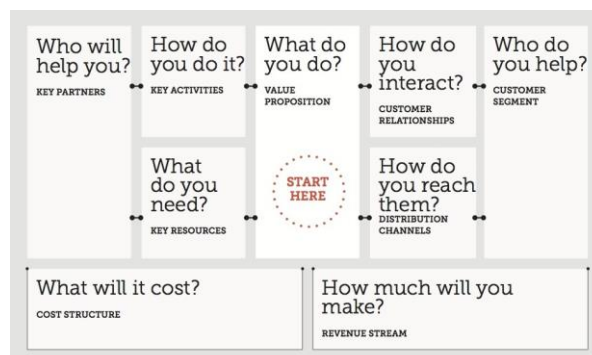
Characteristics	Descriptions
<b>S: Cohesive Strategy</b>	High-performing teams with a cohesive strategy will demonstrate why they are in existence by articulating a strong, unifying purpose that is common to all team members. They will describe how they work together by defining team values and ground rules. Finally, they will be clear about what they do by defining key result areas.
<b>C: Clear Roles and Responsibilities</b>	Successful teams determine overall team competencies and then clearly define individual member roles and responsibilities. High-performing teams realistically examine each individual's responsibilities in terms of personality, interest, and ability, resulting in an accurate understanding of each member's accountability and contribution to the team.
<b>O: Open Communication</b>	Communication is the key component in facilitating successful team performance; its lack limits team success. Effective communication relies on the proper use of communication channels such as e-mail and voicemail. In addition, a cohesive culture is attained when interpersonal interactions flow smoothly and individual differences are also respected and leveraged to enhance overall team functioning.
<b>R: Rapid Response</b>	A high-performing team responds quickly, as necessary, to changes in the environment, using creativity and "outside the box" thinking. When faced with a problem, these teams brainstorm possible solutions and create innovative resolutions.
<b>E: Effective Leadership</b>	An effective team leader is able to adjust his or her style as necessary depending on the task at hand and the skill level of each team member performing that task. The team leader also plays a critical role in raising morale by providing positive feedback and coaching team members to improve performance. Finally, the team leader takes an active role in guiding the team through each stage of team development by using team-building activities and celebrating successes.

- หลุมพรางของการทำงานร่วมกันที่พบบ่อย
- เทคนิคการเอาชนะหลุมพรางทางความคิด
- ก้าวข้ามอุปสรรคของการเปลี่ยนแปลงด้วยความคิดสร้างสรรค์
- สร้างความไว้วางใจ (Building Rapport & Trust)
- การเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของภารกิจ (Finding Organization's Needs)
- แนวทางสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กรเพื่อความสำเร็จร่วมกัน

➔ Business Model Canvas เครื่องมือและเทคนิควิธีการวางเป้าหมายและกลยุทธ์การทำงานเป็นทีมและสร้างทีม

Workshop2 : กิจกรรม "BMC" การตั้งเป้าหมายและการวางกรอบการทำงานอย่างสร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพเพื่อความสำเร็จร่วมกัน

### ส่วนที่3 : เป้าหมายการบริหาร : ประสิทธิภาพ และ ประสิทธิผล



- เรียนรู้วิธีการนำแนวคิดสู่แผนการทำงานและการปฏิบัติงาน (Transformation of Concept to Business Plan and Action Plan)
    - เรียนรู้แนวทางในเขียนแผนงานภายในโดยคำนึงถึง ศักยภาพที่แท้จริงของตนเองและทีมงาน
    - เรียนรู้วิธีออกแบบแผนปฏิบัติงานที่เป็นแบบฉบับเฉพาะตัว และสอดคล้องกับเป้าหมาย วัฒนธรรมองค์กรและทีมงาน (Tailored made Model to practice)
    - เทคนิคการเขียนแผนงานให้โดนใจผู้บริหาร และตอบโจทย์เป้าหมายองค์กร
- Workshop3 : กิจกรรม “BMC to Business Plan” สร้างแผนงานจาก BMC

#### ส่วนที่ 4 : ทักษะที่จำเป็นสำหรับหัวหน้างานยุคใหม่

- ทักษะ/เทคนิคการสื่อสารขั้นสูง
  - » เทคนิคการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก (Positive Feedback)
  - » การสื่อสาร สร้างสัมพันธ์ (Communication & Connection)
  - » การใช้คำถามทรงพลัง (Powerful Question)
  - » เทคนิคการรับฟังเชิงรุก (Action Listening)
- บุคลิกภาพที่สำคัญที่ทำให้คนเชื่อถือ
  - » การใช้สายตา
  - » การใช้ภาษากาย
  - » การเคลื่อนไหว
  - » ระดับการใช้ภาษาเพื่อการโต้ตอบ
  - » น้ำเสียงและการใช้น้ำหนักเสียง

#### เป้าหมายผู้เข้าอบรม

- ✓ หัวหน้างาน
- ✓ ผู้จัดการระดับต้น
- ✓ ผู้จัดการ

#### ระยะเวลาของหลักสูตร

การอบรมใช้ระยะเวลาทั้งสิ้นจำนวน 1 วัน (09.00 น. - 16.00 น.) โดยการอบรมจะประกอบด้วย การบรรยายทฤษฎีและหลักการ กิจกรรมปฏิบัติการกลุ่มและการฝึกประยุกต์ความรู้จากการฝึกรวม ความท้าทายหรือวาระที่เกี่ยวข้องกับการวัดและประเมินผลการดำเนินงาน (ตามความเหมาะสม)

## สถานที่อบรม

ลูกค้าเป็นผู้ดำเนินการ

## แนวทางที่ใช้ในการอบรม

แนวทางการสัมมนาและรูปแบบการเรียนรู้ : ทฤษฎี 40 : ปฏิบัติ 60

บรรยาย	ถ่ายทอดความรู้ให้ผู้เข้าอบรม
กิจกรรมกลุ่มระดมความคิด	ผู้เข้าอบรมได้เข้าไป “มีส่วนร่วม”
ตัวอย่าง/กรณีศึกษาประกอบ	เพื่อเห็น “ภาพที่ชัดเจน” มากยิ่งขึ้น
การเสวนาตีความ	วิเคราะห์เพื่อเข้าใจให้เชิงลึกเพื่อการประยุกต์ใช้

- ⊕ การสัมมนาใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) ด้วยวิธีการบรรยายควบคู่กับการปฏิบัติ เน้นการบรรยายแบบให้ผู้เข้าสัมมนาเป็นศูนย์กลางการอบรมการตั้งประเด็นคำถามเพื่อให้ผู้เรียนได้ใช้ความคิด แลกเปลี่ยนประสบการณ์ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและนำเสนอ เพื่อให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาอย่างแท้จริง และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทันที
- ⊕ เนื้อหาของโปรแกรมมีทั้งการบรรยายให้ความรู้ พร้อม VDO ประกอบการบรรยาย, กิจกรรมกลุ่มการระดมความคิด (Brainstorming), การฝึกปฏิบัติการ (Work Shop), กรณีศึกษาและสถานการณ์จำลอง (Case Study and Simulation) และการนำเสนอ (Present) ทำให้การเรียนรู้ เกิดเข้าใจด้วยตัวเองอย่างแท้จริง

