



หลักสูตร

Service Simulation

การเรียนรู้สถานการณ์จำลองให้บริการ



The IMPRESSION Training Co., Ltd.

รายละเอียดหลักสูตร

การจัดการเรียนรู้โดยใช้สถานการณ์จำลองเป็นการจัดการเรียนรู้ที่มีลักษณะเสมือนจริงโดยจำลองสถานการณ์ในการปฏิบัติงานจริงมาให้พนักงานได้เรียนรู้สถานการณ์จำลองเสมือนจริง ส่งผลให้พนักงานได้เรียนรู้และเผชิญกับปัญหาในสถานการณ์และบรรยากาศที่ใกล้เคียงความเป็นจริง ที่เกิดขึ้นจากการทำงานรวบรวมออกมาเป็นข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์เพื่อวางแผนในการปฏิบัติงานขององค์กร รวมถึงทำให้พนักงานมีความมั่นใจในตนเองมากขึ้นในเรื่องการคิดวิเคราะห์และความสามารถในการแก้ปัญหา ระดับความมั่นใจในตนเองนี้จะมีผลต่อความสามารถในการแสดงทักษะที่เหมาะสมกับบริบทของพนักงานในการให้บริการและส่งผลกระทบต่อสมรรถนะในการทำงาน (Competency)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเรียนรู้รูปแบบการให้บริการสถานการณ์จำลอง
2. เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ
3. เพื่อนำไปปรับใช้กับการพัฒนารูปแบบการให้บริการขององค์กร
4. นำหลักการไปใช้ในการประยุกต์และพัฒนาต่อบริษัท



www.imp-online.com



Impression Training



02-9217921 / 085-502-7921 / 0819889979



imp@impressionconsult.com / imp1@impressionconsult.com



www.impressionconsult.com



Impression Training



@impressiongroup



เนื้อหาหลักสูตร

- 💡 Stage I สำรวจปัญหาองค์กรหรือความต้องการของลูกค้า
 - 1. สำรวจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน
 - 2. กำหนดปัญหาหรือความต้องการที่จะนำมาพัฒนาเป็นรูปแบบสถานการณ์จำลอง
- 💡 Stage II ออกแบบสถานการณ์จำลอง
 - 3. ออกแบบแบบวัดพฤติกรรมในสถานการณ์จำลอง
 - 4. ออกแบบรูปแบบสถานการณ์จำลองที่องค์กรต้องการ
 - 5. จัดหาอุปกรณ์และสถานที่ให้มีบรรยากาศใกล้เคียงกับสถานการณ์จริง
- 💡 Stage III เรียนรู้ในสถานการณ์จำลอง
 - 6. ซ้อมสถานการณ์จำลอง
 - 7. สถานการณ์จำลอง
- 💡 Stage IV การประเมินผลจากสถานการณ์จำลอง
 - 8. Feedback
 - 9. สรุปผลที่ได้จากสถานการณ์จำลอง



www.imp-online.com



Impression Training



02-9217921 / 085-502-7921 / 0819889979



imp@impressionconsult.com / imp1@impressionconsult.com



www.impressionconsult.com



Impression Training



@impressiongroup



ทฤษฎี / หลักการ

- 💡 การเรียนรู้จากสถานการณ์จำลอง (Simulation)
- 💡 การเรียนรู้จากสถานการณ์ (Situated Learning)
- 💡 การเรียนรู้แบบร่วมมือ (Collaborative Learning)
- 💡 การเรียนรู้แบบนำตัวเอง (Self-Directed Learning)
- 💡 วิทยาการกระบวนการ (Facilitator)
- 💡 Coaching
- 💡 การสะท้อนคิด (Reflection)
- 💡 การสื่อสาร (Communication)
- 💡 การทำงานเป็นทีม (Teamwork and Team Dynamic)
- 💡 การใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem Based Learning)
- 💡 การแก้ไขปัญหา (Problem Solving)

สิ่งที่จะได้รับ

- 💡 รูปแบบสถานการณ์จำลองเพื่อนำไปใช้ในการเรียนรู้
- 💡 แบบประเมินพฤติกรรมพนักงานจากสถานการณ์จำลอง



www.imp-online.com



Impression Training



02-9217921 / 085-502-7921 / 0819889979



imp@impressionconsult.com / imp1@impressionconsult.com



www.impressionconsult.com



Impression Training



@impressiongroup



ผลลัพธ์

- 💡 ทักษะ (Skill) ทักษะที่เกิดขึ้นจะเป็นไปตามวัตถุประสงค์การเรียนรู้หรือประสบการณ์ที่จัดให้กับผู้เรียน
- 💡 ความปลอดภัยทางจิตใจในการเรียนรู้ (Psychological Safety) เป็นการตอบสนองทางบวกของพนักงานต่อกิจกรรมการเรียนรู้และสิ่งแวดล้อมของการเรียนรู้และการแสดงความคิดเห็นได้อย่างมีอิสระ
- 💡 ความมั่นใจในตนเอง (Self-Confidence) ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการตัดสินใจในการให้บริการและจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานบริการที่มีคุณภาพ
- 💡 ทักษะการตัดสินใจ (Decision Making) ช่วยให้เกิดการตัดสินใจได้ดีขึ้น และช่วยเปลี่ยนพฤติกรรมรวมถึงมุมมองในการรับมือกับปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 💡 การสะท้อนตนเอง (Self-Reflection) เกิดการสังเกต วิเคราะห์ ตนเองในสิ่งที่เป็นจุดแข็งและจุดที่นำไปต่อยอดและพัฒนาศักยภาพต่อไป



เหมาะกับใคร

พนักงานทุกระดับ



ระยะเวลาเรียน

6- 12 ชั่วโมง



www.imp-online.com



Impression Training



02-9217921 / 085-502-7921 / 0819889979



imp@impressionconsult.com / imp1@impressionconsult.com



www.impressionconsult.com



Impression Training



@impressiongroup

