

หลักสูตร

Service Simulation and Debriefing Techniques
เทคนิคการเรียนรู้สถานการณ์จำลองในการให้บริการ
และการฝึกรวบรวมประเด็นเพื่อพัฒนาทักษะการคิด
และการทำงาน



รายละเอียดหลักสูตร

การจัดการเรียนรู้โดยใช้สถานการณ์จำลองเป็นการจัดการเรียนรู้ที่มีลักษณะเสมือนจริงโดยจำลองสถานการณ์ในการปฏิบัติงานจริงมาให้พนักงานได้เรียนรู้สถานการณ์จำลองเสมือนจริง ส่งผลให้พนักงานได้เรียนรู้และเผชิญกับปัญหาในสถานการณ์และบรรยากาศที่ใกล้เคียงความเป็นจริงรวมถึงการฝึกรวบรวมประเด็นเพื่อพัฒนาทักษะการคิดและการทำงานเป็นจุดสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและสร้างรูปแบบการเรียนรู้เชิงบวกโดยการพิจารณาสิ่งที่เกิดขึ้นจากปัญหาการให้บริการ (Pain point) หรือสิ่งที่อยากพัฒนางานบริการ (Gain point) ที่เกิดขึ้นจากการทำงานรวบรวมออกมาเป็นข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์เพื่อวางแผนในการปฏิบัติงานขององค์กร รวมถึงทำให้พนักงานมีความมั่นใจในตนเองมากขึ้นในเรื่องการคิดวิเคราะห์และความสามารถในการแก้ปัญหา ระดับความมั่นใจในตนเองนี้จะมีผลต่อความสามารถในการแสดงทักษะที่เหมาะสมกับบริบทของพนักงานในการให้บริการและส่งผลต่อสมรรถนะในการทำงาน (Competency)

วัตถุประสงค์

- ❶ เพื่อเรียนรู้รูปแบบการให้บริการสถานการณ์จำลองในการให้บริการและการฝึกรวบรวมประเด็นเพื่อพัฒนาทักษะการคิดและการทำงาน
- ❷ เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ
- ❸ เพื่อนำไปปรับใช้กับการพัฒนารูปแบบการให้บริการขององค์กร
- ❹ นำหลักการไปใช้ในการประยุกต์และพัฒนากับองค์กร
- ❺ พัฒนาศักยภาพของผู้นำในการมององค์ประกอบภาพรวมในการแก้ไขปัญหาและการพัฒนาองค์กร



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 ออกแบบแบบวัดพฤติกรรม
 - 3. การตั้งเป้าหมาย
 - 4. การตั้งวัตถุประสงค์
 - 5. การสร้างแบบวัดพฤติกรรม
- 💡 Stage III ออกแบบสถานการณ์จำลอง
 - 6. ออกแบบแบบวัดพฤติกรรมในสถานการณ์จำลอง
 - 7. ออกแบบรูปแบบสถานการณ์จำลองที่องค์กรต้องการ
 - 8. จัดหาอุปกรณ์และสถานที่ให้มีบรรยากาศใกล้เคียงกับสถานการณ์จริง
- 💡 Stage IV เรียนรู้ในสถานการณ์จำลอง
 - 9. ซ้อมสถานการณ์จำลอง
 - 10. สถานการณ์จำลอง
- 💡 Stage V การฝึกรวบรวมประเด็น (Debriefing)
 - 11. การใช้ประเภทของคำถามในการรวบรวมประเด็น
 - 12. การเขียนรวบรวมประเด็น
- 💡 Stage VI การสรุปแนวทางการพัฒนา
 - 13. สรุปสิ่งที่ได้จากการรวบรวมประเด็น



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

- 💡 จิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology)
- 💡 การสร้างความปลอดภัยทางจิตใจ (Psychological Safety)
- 💡 การเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential Learning)
- 💡 การเรียนรู้จากสถานการณ์จำลอง (Simulation)
- 💡 การเรียนรู้จากสถานการณ์ (Situating Learning)
- 💡 การเรียนรู้แบบร่วมมือ (Collaborative Learning)
- 💡 การเรียนรู้แบบนำตัวเอง (Self-Directed Learning)
- 💡 วิทยากรกระบวนการ (Facilitator)
- 💡 Coaching
- 💡 การตั้งคำถามกระตุ้นคิด (Questioning)
- 💡 การสะท้อนคิด (Reflection)
- 💡 การสื่อสาร (Communication)
- 💡 การทำงานเป็นทีม (Teamwork and Team Dynamic)
- 💡 การใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem Based Learning)
- 💡 การแก้ไขปัญหา (Problem Solving)
- 💡 การฟังเชิงรุก (Active Listening)
- 💡 การสะท้อนการฟัง (Reflective Listening)

สิ่งที่จะได้รับ

- 💡 รูปแบบสถานการณ์จำลองเพื่อนำไปใช้ในการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพในองค์กร
- 💡 แบบประเมินพฤติกรรมพนักงานจากสถานการณ์จำลอง
- 💡 แบบประเมินทักษะ Service Debriefing
- 💡 รูปแบบของคำถามเพื่อกระตุ้นความคิด พฤติกรรมในการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน



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
- 💡 ความสามารถในการตระหนักรู้ตนเอง (Self-Awareness) เพื่อการตระหนักรู้ที่จะเผชิญกับสิ่งที่เกิดขึ้นในการทำงานในเรื่องของการควบคุมอารมณ์ ความคิดและพฤติกรรมที่แสดงออก
- 💡 ความมั่นใจในตนเอง (Self-Confidence) ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการตัดสินใจในการให้บริการและจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานบริการที่มีคุณภาพ
- 💡 ทักษะการตัดสินใจ (Decision Making) ช่วยให้เกิดการตัดสินใจได้ดีขึ้น และช่วยเปลี่ยนพฤติกรรมรวมถึงมุมมองในการรับมือกับปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 💡 การสะท้อนตนเอง (Self-Reflection) เกิดการสังเกต วิเคราะห์ ตนเองในสิ่งที่ เป็นจุดแข็งและจุดที่นำไปต่อยอดและพัฒนาศักยภาพต่อไป



เหมาะกับใคร
 พนักงานทุกระดับ



ระยะเวลาเรียน
 12-18 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

