

# หลักสูตร หัวหน้างานกับการสอนงานและการให้คำปรึกษา

## หลักการและเหตุผล:

การสอนงานและการให้คำปรึกษาเป็นทั้งกระบวนการและทักษะที่ผู้ที่เป็น "นายคน" ต้องทำให้ได้ดี เพราะเป็นประเด็นสำคัญ ต่อ "การทำงาน" และ "กำลังใจ" ดังนั้นผู้ที่เป็นนายคน ต้องมี เทคนิคและหลักการ จึงจักได้รับการ "ยอมรับ" และ "ปฏิบัติตาม" อย่างราบรื่น อันส่งผลให้การทำงานร่วมกันระหว่างหัวหน้าและลูกน้องลด "ช่องว่าง" ของประสิทธิภาพและกระชับพื้นที่ของความสัมพันธ์และงานเป็นอย่างแน่นอน

1. เรียนรู้และเข้าใจหลักการ แนวทางและเทคนิคการสอนงาน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพงาน
2. ฝึกปฏิบัติพัฒนาทักษะการสอนงาน โดยกระบวนการ Coaching
3. เรียนรู้และเข้าใจกระบวนการและเทคนิคทางจิตวิทยาในการให้คำปรึกษา
4. ฝึกปฏิบัติพัฒนาทักษะการให้คำปรึกษา โดยกระบวนการ Counseling

## หัวข้อการอบรม

### ภาค การสอนงาน

1. Job Coaching : ด้วยการสอนงาน 7 ขั้นตอน ดังนี้ 7 E : กระบวนการสอนงาน
  1. สร้างความเป็นกันเอง (Engagement) ทักทาย คอยสารทุกข์สุกดิบ
  2. บอกความคาดหวัง (Expectation) บอกวัตถุประสงค์/เป้าหมายในการสอนงานและความคาดหวังแก่ผู้เรียน
  3. สำรวจความพร้อม (Exploration) สำรวจพื้นฐานความรู้ของผู้เรียนโดยการถาม
  4. อธิบาย (Explanation) เริ่มสอน โดยใช้กระบวนการสอนงาน (E-S-T-D)
    - 4.1. อธิบาย (Explain) บอกวัตถุประสงค์ และความคาดหวังจากการสอน
    - 4.2. แสดง (Show) ทำให้ดูตั้งแต่ต้นจนจบ โดยทำทีละขั้นทีละตอน
    - 4.3. ร่วมกัน (Together) ให้ผู้เรียนมีส่วนร่วม โดยทำกิจกรรมนั้นด้วยกัน
    - 4.4. ให้ทำ (DIY) ให้ผู้เรียนลองทำให้เราดูโดยลำพัง แต่มีเราดูแลอยู่ข้างๆ
  5. สนุก (Entertainment) รักษาบรรยากาศการสอนให้ไม่เครียด ต้องสนุกสนาน นำเรียนรู้
  6. ประเมินผล (Evaluation) ประกอบด้วย
    - 6.1. การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) : การให้ข้อมูลย้อนกลับ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ
      - 6.1.1. Corrective Feedback : การให้ข้อมูลย้อนกลับ เพื่อแก้ไข ปรับปรุง
      - 6.1.2. Supportive Feedback : การให้ข้อมูลย้อนกลับ เพื่อสนับสนุน
      - 6.1.3. ABS Feedback Techniques : เทคนิคเฉพาะในการให้ข้อมูลย้อนกลับ 3 แบบ ดังนี้
        - ATA Technique
        - Bridge Technique
        - Sandwich Technique
    - 6.2. การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานหลังการสอนงาน (Performance Appraisal)
7. ทำสัปดาห์ (Execution) ขวนผู้เรียนทำแผนติดตามความสำเร็จร่วมกันหรือแผนการติดตามผลหลังการสอนงาน

### ภาค การให้คำปรึกษา (Counseling)

- การให้คำปรึกษา (Counseling) คืออะไร วัตถุประสงค์และผลลัพธ์ต่อองค์กร
- Confidentiality เก็บความลับ
- Open Mind to Listening เปิดใจรับฟัง
- Unconditional Positive Regard ยอมรับโดยไม่มีเงื่อนไข
- Not Making Any Decision ไม่ตัดสินใจ

- Show Sincerity แสดงความจริงใจ
- Empathy แสดงความเห็นใจ
- Lean, Listen & Look Interested แสดงท่าทีฟังด้วยความสนใจ

- 10 ทักษะของการเป็นที่ปรึกษาสำหรับหัวหน้างาน (ฝึกปฏิบัติ)
  1. ทักษะการใส่ใจ
  2. ทักษะการถาม
  3. ทักษะการเงี่ยบ (ฟัง)
  4. ทักษะการสะท้อนกลับ
  5. ทักษะการทวนความ
  6. ทักษะการให้กำลังใจ
  7. ทักษะการสรุปความ
  8. ทักษะการเปิดใจ
  9. ทักษะการเสนอแนะ
  10. ทักษะการชี้ผลที่ตามมา

- หลักการใช้คำพูดเพื่อใช้ในการสอนงานและการให้คำปรึกษา
- เทคนิคการถามติดตามเพื่อควบคุมประเด็นการสอนงานและการให้คำปรึกษา
- ข้อฟังปฏิบัติและฟังละเว้นในการสอนงานและการให้คำปรึกษา
- ฝึกปฏิบัติบทบาทสมมติการสอนงานและการให้คำปรึกษา

### วิทยากร อาจารย์พรเทพ ฉันทนาวิ

#### ประสบการณ์ทำงาน

- ผู้อำนวยการหลักสูตรพัฒนานักขาย บริษัท มหวัฒน์ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด
- ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล กลุ่มบริษัท ทีซีซี แคปปิตอล กรุ๊ป
- ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมการตลาดและการขาย เครือโฮสทิสภา
- ที่ปรึกษาและวิทยากรด้านการตลาด การขาย และการบริการ และทรัพยากรบุคคล

#### รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

##### คุณอรุณญา

Professional Training Solution

Tel 02-1753330, 086-6183752

Fax. 02-9030080 ext.9330

[www.ptstraining.in.th](http://www.ptstraining.in.th)

อีเมล [info.ptstraining@gmail.com](mailto:info.ptstraining@gmail.com),

[ptstraining3@gmail.com](mailto:ptstraining3@gmail.com)

กรณีหักภาษี ณ ที่จ่าย หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น

เลขที่ 89/161 หมู่บ้านพฤษภาวิไล 23 ซ.พระยาสุเรนทร์ 21 แยก 3

แขวงบางชัน เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0103553030100