

หลักสูตรยกระดับฝีมือแรงงาน

สาขา "การพัฒนาบุคลากรด้วยการสร้างความผูกพัน จิตสำนึกในการให้บริการและความคิดเชิงบวก"
(Personal Development Program: Work Engagement, Service Mind, and Positive Thinking)

รหัสหลักสูตร ๓๐๒๐๐๑๗๒๓๐๒๖๖

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค ๕ นครราชสีมา

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อให้พนักงานทุกระดับได้มีความรู้ ความเข้าใจในความสำคัญของการสร้างความผูกพันในองค์กร
- ๑.๒ มีทักษะความสามารถในงานบริการและการทำงานเป็นทีม
- ๑.๓ เพื่อให้พนักงานทุกระดับมีจิตสำนึกในการบริการ รักองค์กรและมีทัศนคติความคิดเชิงบวกต่อการทำงาน

๒. ระยะเวลาการฝึกอบรม

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติรวมระยะเวลา 6 ชั่วโมงโดยผู้รับการฝึกต้องมีเวลาการฝึกไม่น้อยกว่า 80 % จึงจะมีสิทธิสอบวัดผล

๓. คุณสมบัติของผู้รับการฝึกอบรม

เป็นพนักงานของโรงแรมเดอะกรีนเนอร์ รีสอร์ท เขาใหญ่ ซึ่งมีสภาพร่างกายแข็งแรงสามารถไม่เป็นอุปสรรคต่อการฝึกอบรมและสามารถเข้าฝึกอบรมได้ตลอดหลักสูตร

๔. วุฒิบัตร

ผู้รับการฝึกที่จบหลักสูตร จะต้องมียุทธศาสตร์การฝึกตามหลักสูตร ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และผ่านการประเมินผล จะได้รับวุฒิบัตร สาขาการพัฒนาบุคลากรด้วยการสร้างความผูกพัน จิตสำนึกในการให้บริการและความคิดเชิงบวก

๕. หัวข้อวิชา

| รหัส | หัวข้อวิชา | ชั่วโมง | |
|------------|--|---------|---------|
| | | ทฤษฎี | ปฏิบัติ |
| ๓๐๒๒๓๓๐๒๐๑ | แนวคิด ความเข้าใจใน Employee Engagement กระบวนการในการพัฒนา Employee Engagement ในองค์กร | ๒ | - |
| ๓๐๒๒๓๓๐๒๐๒ | ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานบริการ การพัฒนาบุคลากรภาพการให้บริการ | ๑ | ๓ |
| ๓๐๒๒๓๓๐๒๐๓ | ทฤษฎีแนวคิดเชิงบวก การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปสู่พฤติกรรมเชิงบวก | ๑ | ๓ |
| | | ๔ | ๓ |
| | รวม | ๖ | |

๖. เนื้อหาวิชา

๓๐๒๒๓๓๐๒๐๑ แนวคิด ความเข้าใจใน กระบวนการในการพัฒนาในองค์กร

เรียนรู้ความหมายและความสำคัญของความผูกพันในองค์กร ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร บทบาทสำคัญที่รับผิดชอบความผูกพันในองค์กร กระบวนการในการพัฒนาความผูกพันในองค์กรขององค์กร

๓๐๒๒๓๓๐๒๐๒ ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับงานบริการ การพัฒนาบุคลากรทางการให้บริการ

ศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับความหมายและความสำคัญต่าง ๆ ของงานบริการรูปแบบบริการลูกค้า การให้บริการ ระดับของการบริการ วิธีการ กระบวนการในการให้บริการหลักการบริการสมัยใหม่ แนวโน้มของงานบริการ ปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ความคาดหวังขององค์กรและลูกค้า ศึกษาปัญหาการบริการขององค์กรและวิธีแก้ไขปัญหาเพื่อเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดในการจัดการกับลูกค้า บุคลิกภาพที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการ ความสำคัญของการสื่อสารในฐานะเครื่องมือสู่ความสำเร็จในการให้บริการและศึกษาวิธีการพัฒนาบุคลิกภาพและการพัฒนาทักษะการสื่อสารที่เหมาะสมภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ

๓๐๒๒๓๓๐๒๐๓ ทฤษฎีแนวคิดเชิงบวก การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปสู่พฤติกรรมเชิงบวก

ศึกษาเรียนรู้ประเภท รูปแบบ วิธีคิดของมนุษย์ องค์ประกอบความคิดเชิงลบ องค์ประกอบความคิดเชิงบวก การพัฒนาความคิดอย่างเป็นระบบ การคิดเชิงบวกต่อลูกค้าและองค์กร วิธีการจัดการ แก้ไขความคิดเชิงลบ ศึกษาเรียนรู้และปฏิบัติเกี่ยวกับการสร้างความมุ่งมั่น และการปรับเปลี่ยนของตนเองไปสู่พฤติกรรมเชิงบวก

๗. ผู้จัดทำหลักสูตร

- ๑. ผศ. ดร.ปวีร์ ศิริรักษ์ ที่ปรึกษาโครงการเพิ่มผลิตภาพแรงงานตามความต้องการสถานประกอบการ
- ๒. ผศ. ดร.หนึ่งฤทัย ขอมผลกลาง วิทยากร
- ๓. นายรังสิทธิ์ สำราญ นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ

ผู้เสนอหลักสูตร

(นายเฉลย สิทธิประเสริฐ)

นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาฝีมือและศักยภาพแรงงาน

ผู้อนุมัติหลักสูตร

(นายธวัช เบญจาทิกุล)

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค ๕ นครราชสีมา

๒๖.๕.๖๕