

หลักสูตรยกระดับฝีมือแรงงาน
สาขา เทคนิคการเป็นนักบริการที่ดี
(Service Mind Technic)
รหัสหลักสูตร ๓๐๒๐๐๑๗๓๒๐๒๐๕
สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค ๕ นครราชสีมา
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถทำงานงานเป็นทีมได้
- ๑.๒ เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร
- ๑.๓ เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถเป็นนักบริการที่ดี แก้ไขปัญหา และประสบความสำเร็จในงานบริการ

๒. ระยะเวลาการฝึก

ระยะเวลาการฝึกอบรม ๓๐ ชั่วโมง โดยผู้เข้าอบรมจะได้รับการฝึกทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ โดยผู้เข้ารับการฝึกต้องมีเวลาฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ จึงจะมีสิทธิสอบวัดผล

๓. คุณสมบัติของผู้รับการฝึก

- ๓.๑ เป็นกลุ่มแรงงานในสถานประกอบกิจการ
- ๓.๒ เป็นกลุ่มมีความรู้พื้นฐานหรือประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการบริการ
- ๓.๓ เป็นผู้มีร่างกายแข็งแรง

๔. วุฒิบัตร

ผู้รับการฝึกที่จบฝึกหลักสูตรและผ่านการประเมินผลจากสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค ๕ นครราชสีมา จะได้รับวุฒิบัตร สาขา เทคนิคการเป็นนักบริการที่ดี

๕. หัวข้อวิชา

รหัสวิชา	หัวข้อวิชา	ชั่วโมงฝึก	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
๓๐๒๓๒๓๐๔๐๑	มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน	๖	-
๓๐๒๓๒๓๐๔๐๒	การบริการที่ดี	๓	-
๓๐๒๓๒๓๐๔๐๓	การปลูกจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน	๓	-
๓๐๒๓๒๓๐๔๐๔	การสร้างความคิดหวังของลูกค้า	๓	-
๓๐๒๓๒๓๐๔๐๕	มิติของการเป็นนักบริการ	๓	-
๓๐๒๓๒๓๐๔๐๖	การสื่อสารที่ดี	๓	-
๓๐๒๓๒๓๐๔๐๗	การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการบริการ	๓	-
๓๐๒๓๒๓๐๔๐๘	มาตรฐานของการบริการ	๓	-
๓๐๒๓๒๓๐๔๐๙	แก้พฤติกรรมเพื่อสร้างความสำเร็จ	๓	-
		๓๐	-
		๓๐	

๖. เนื้อหาวิชา

๓๐๒๓๒๓๐๔๐๑ มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน

(๒ : ๐)

เรียนรู้การสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อองค์กร การเข้าใจตนเองและผู้อื่น คุณค่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล คุณลักษณะของการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่น ทักษะการปรับตัวเพื่อการสื่อสารที่ดีสามารถทำงานเป็นทีมที่ดีเลิศได้ เทคนิคการครองตน ครองคน และครองงาน

๓๐๒๓๒๓๐๔๐๒ การบริการที่ดี

(๓ : ๐)

เรียนรู้การการพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการ วิธีการพัฒนาศักยภาพทางร่างกายและจิตใจของผู้ให้บริการ การสร้างความโดดเด่นด้านบริการ ปัจจัยที่สำคัญต่อธุรกิจบริการ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ

๓๐๒๓๒๓๐๔๐๓ การปลูกจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน

(๓ : ๐)

เรียนรู้การสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การมุ่งผลสำเร็จร่วมกัน การสร้างแนวคิดเชิงบวก และการรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกันอย่างมีเหตุผล

๓๐๒๓๒๓๐๔๐๔ การสร้างความคาดหวังของลูกค้า

(๓ : ๐)

เรียนรู้การเทคนิคการบริการให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ การแก้ไขปัญหา การสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับลูกค้า มีจริยธรรมในการทำงาน

๓๐๒๓๒๓๐๔๐๕ มิติของการเป็นนักบริการ

(๓ : ๐)

เรียนรู้มิติในการบริการในทุกๆด้าน มีศิลปะในการให้บริการ การสร้างทัศนคติที่ดี ทั้งทางกายและจิตใจ ศิลปะการบริหารงานบริการเพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า

๓๐๒๓๒๓๐๔๐๖ การสื่อสารที่ดี

(๓ : ๐)

เรียนรู้การสื่อสารที่ดี ทั้งทางภาษาการและจิตใจ การพูดการแสดงลักษณะท่าทาง การอ่อนน้อมถ่อมตน มีจริยธรรมในการทำงาน มีการสื่อสารที่ดีทั้งทีมตนเอง และทีมอื่น

๓๐๒๓๒๓๐๔๐๗ การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการบริการ

(๓ : ๐)

เรียนรู้การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ในการทำงานด้านการบริการ ทั้งการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และการแก้ไขปัญหาอย่างถาวร การรับฟังอย่างมีเหตุผล มีความอดทนและมีความเต็มใจในการแก้ปัญหา

๓๐๒๓๒๓๐๔๐๘ มาตรฐานของการบริการ

(๓ : ๐)

เรียนรู้การสร้างมาตรฐานในการบริการในด้านต่างๆ ทั้งมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ มาตรฐานบุคลิกภาพ และการสร้างความประทับใจในการบริการ

๓๐๒๓๒๓๐๔๐๙ เก้าพฤติกรรมเพื่อสร้างความสำเร็จ

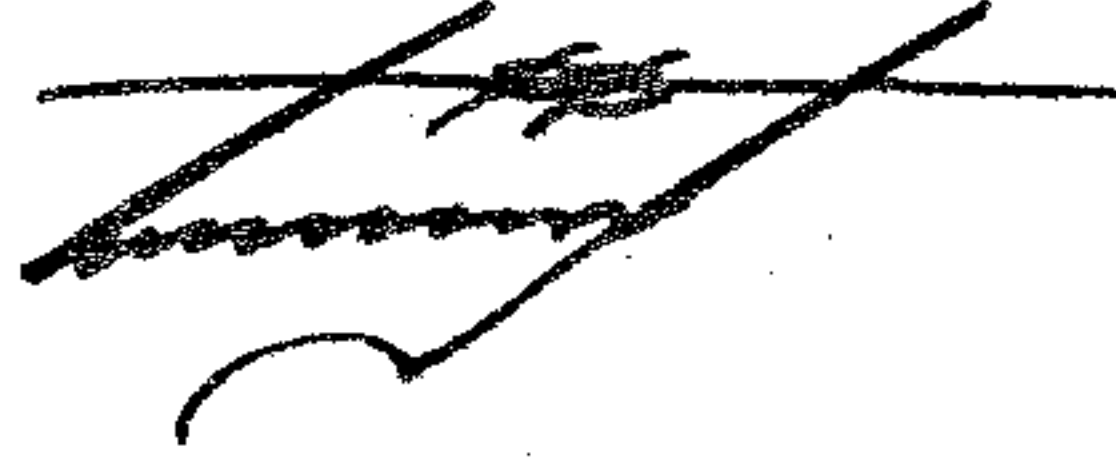
(๓ : ๐)

เรียนรู้การสร้างความสำเร็จในเก้าพฤติกรรม ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ระเบียบวินัย ขยันอดทน การทำงานเป็นทีม ความคิดสร้างสรรค์ ใฝ่เรียนรู้ ประหยัดและมีความปลอดภัย

๗. ผู้จัดทำหลักสูตร

๑. นายรังสีธิ สำราญ ตำแหน่ง นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ
๒. นายอัศนี หอมยา ตำแหน่ง ครูฝึกฝีมือแรงงานระดับ ช๒
๓. นางกชมณฑน์ เวทยาวงศ์ ตำแหน่ง ผู้จัดการพัฒนาศักยภาพพนักงาน ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ส่วนกลาง
บริษัท เดอะซินิคอล จำกัด

ผู้เสนอหลักสูตร



(นายเจलय สิทธิประเสริฐ)

นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาฝีมือและศักยภาพแรงงาน

ผู้อนุมัติหลักสูตร



(นายธวัช เบญจาทิกุล)

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค ๕ นครราชสีมา

๓๕.๓.๒๓