

หลักสูตร "Professional Management"

1. หลักการและเหตุผล

บุคลากรระดับจัดการ ถือเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กร เพราะการบริหารจัดการคือหัวใจหลักขององค์กร แต่ปัญหาที่มักพบคือ บุคลากรหลายคนที่ถูกเลื่อนตำแหน่งขึ้นมาเป็นระดับจัดการ มักยึดติด และเคยชินกับ บทบาทหน้าที่เดิม คือเน้นการใช้ทักษะการปฏิบัติงานเป็นหลัก

แต่การขึ้นมาเป็นระดับจัดการ สิ่งสำคัญ ทักษะในการบริหารจัดการงาน และทักษะในการ บริหาร แก้ปัญหา พัฒนาคณะ ซึ่งทักษะเหล่านี้ บุคลากรหลายคนไม่ได้ เรียนรู้ ไม่มีประสบการณ์ และ ขาดการพัฒนาทักษะดังกล่าว ในช่วงที่เคยปฏิบัติงานในระดับบังคับบัญชา ทำให้เกิดปัญหาในการทำงานกับ บทบาทใหม่ และเกิดปัญหาในการทำงานกับคน เมื่อได้เลื่อนตำแหน่งขึ้นมาทำงานในระดับจัดการ

หลักสูตรนี้ จะช่วยให้ บุคลากรระดับจัดการ ได้เรียนรู้ เข้าใจ และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ในการบริหารงาน และบริหารคน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและผลงานที่ดีขึ้นของหน่วยงาน และองค์กร

2. วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อพัฒนาให้พนักงานระดับรองผู้จัดการมีความพร้อมในทุกด้านที่สำคัญต่อการบริหารงานและบริหารทีมงานอย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้เกิดความสอดคล้องในการนำทักษะต่างๆ ไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน และบริหารงานตามรูปแบบของตนเอง
3. เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถแลกเปลี่ยน ประเด็นที่เกิดขึ้นหลังการนำไปปฏิบัติแล้ว กับผู้สอน และนำไปประยุกต์ใช้ได้ถูกต้อง

3. โครงสร้าง และ เนื้อหาของหลักสูตร

หัวข้อฝึกอบรมวันแรก

1 ความแตกต่างใน บทบาทหน้าที่ ของบุคลากรระดับต่างๆ

- ระดับปฏิบัติการ
- ระดับบังคับบัญชา
- ระดับจัดการ
- ระดับนโยบาย

เรามีบทบาทหน้าที่อะไรในระดับจัดการ

- รับนโยบาย มีส่วนกำหนดเป้าหมายองค์กร
- วางแผนปฏิบัติงานตามเป้าหมาย
- จัดสรรทรัพยากร และ กำลังพล
- มอบหมายงาน กำหนดหน้าที่ และบทบาท
- ควบคุม ติดตามผลงาน
- ประเมินผลการทำงาน
- ปรับปรุงระบบงาน และ พัฒนาคน

2 แนวทางการบริหารงาน

2.1การบริหารงานคืออะไร

การจัดการองค์ประกอบต่างๆ **6 M** เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย
(ลำดับขั้นตอน, จัดสรรองค์ประกอบ, วิธีการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย)

2.1.1 จัดลำดับขั้นตอน กระบวนการ

2.1.2 จัดสรรองค์ประกอบ

- จัดสรรกำลังพล
- จัดสรรงบประมาณ
- จัดสรรทรัพยากร วัสดุดิบ
- จัดสรรเครื่องมือ เครื่องจักร
- จัดหาตลาด

2.1.3 กำหนดวิธีการ

2.2 ผลที่คาดหวัง ของการบริหารงาน

ด้านระบบบริหารงาน

ด้านการเงิน

ด้านลูกค้า

ด้านบุคลากร

2.3 รูปแบบของเป้าหมายในด้านต่างๆ P=QCSMEE

- คุณภาพ
- ปริมาณ
- ความถูกต้อง แม่นยำ (เกิดการสูญเสียน้อย)
- เวลา
- ประหยัดต้นทุน ทรัพยากร
- ความปลอดภัย
- ขวัญกำลังใจ
- ฤกษ์รยาบรณ
- สิ่งแวดล้อม

2.4 กระบวนการขั้นตอนการบริหาร ระดับองค์กร (ใช้กับทุกระบบการบริหาร)

- ทิศทางขององค์กร Vision, Mission, Objective, Goal
- การส่งเสริมให้เป้าหมายองค์กรสำเร็จเร็วขึ้นด้วย Core Value และ วัฒนธรรมองค์กร
- แนวทางการกำหนด ตัวชี้วัดเป้าหมาย (KPI)
- แนวทางการวางแผนปฏิบัติการให้งานมีประสิทธิภาพ (Effective Action Plan)
- การจัดสรรทรัพยากรด้านต่างๆ – คน, งบประมาณ, เครื่องมือเครื่องจักร, วัตถุดิบ, ขั้นตอน
- มอบหมายบทบาท หน้าที่ผู้ได้บังคับบัญชา (Job Assignment & Job Description)
- การควบคุม ติดตามผลงาน ตามแผนปฏิบัติงาน
- แนวทางการประเมินผลงาน
- การพัฒนาระบบเพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

2.5 ระบบการทำงานตาม Function หลัก ของแต่ละหน่วยงาน

- หน้าที่หลักของหน่วยงาน
- ผลงานที่คาดหวังของหน่วยงาน

- สามารถวัดผลงานได้อย่างไร ที่ผ่านมาได้ตามเป้าหมายหรือไม่
- มีระบบอะไรบ้าง ในการทำงานของหน่วยงาน
- ปัญหาที่ต้องการแก้ไขปรับปรุง เกี่ยวกับระบบงานในหน่วยงาน

Work Shop : Smart Goal Setting & Effective Action Plan

3 แนวทางในการบริหารเชิงรับและเชิงรุก

- ความแตกต่างของลักษณะการทำงาน Operation และ Strategy(บริหารเชิงกลยุทธ์)
- การบริหารจัดการตามแผนงานปกติ, เพื่อแก้ปัญหา, เพื่อพัฒนาระบบ

4 ทักษะสำคัญของระดับจัดการ

- ทักษะในด้านเทคนิควิชาชีพ
- ทักษะในการบริหารจัดการ
- ทักษะการคิด วิเคราะห์ แก้ปัญหา และตัดสินใจ
- ทักษะในการบริหาร แก้ปัญหา พัฒนาคน
- ทักษะในด้านอารมณ์

5 ทักษะการคิด วิเคราะห์ แก้ปัญหา และตัดสินใจ

5.1 ระบบและเครื่องมือนักคิด เพื่องานบริหารจัดการ

- เราอยู่ไหน จะไปไหน จะไปอย่างไร (Grow Model, 5W+1H)
- การวิเคราะห์จุดยืน และ ปัจจัยสู่เป้าหมาย (SWOT, 5 Force, MC-STEPS, 7S)
- การคิดเชิงระบบ (Systemic Thinking)
 - คิดวิเคราะห์เป้าหมาย
 - คิดเป็นลำดับขั้นตอน
 - คิดให้ครบทุกปัจจัย และ องค์ประกอบ
 - คิดแบบสร้างทางเลือก
 - คิดตั้งแต่ต้นจนจบ
- การคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking)
- การบริหารจัดการงานผลิต (Turtle Diagrams)

- การจัดลำดับความสำคัญ ของงาน (สำคัญ-เร่งด่วน, อิงตามเป้าหมาย PQCDSEEE)
 - หน้าต่าง 4 ช่อง สำคัญ เร่งด่วน
- หลักในการแก้ปัญหา และตัดสินใจ (Problem Solving & Decision Making)
 - ปัจจัยสู่เป้าหมาย
 - โอกาสเกิดความผิดพลาด
 - ความรุนแรงของผลกระทบ
- การวิเคราะห์งานด้วย ผังก้างปลา (Fish Bone Diagrams)
- การบริหารผลิตภาพ (Productivity Management)
- การตัดสินใจในการทำงานเป็นทีม (6 Thinking Hat)

5.2 การกำหนดแผนปฏิบัติการพัฒนาการทำงานงาน ด้วยทักษะการบริหารและทักษะการคิด

Work Shop : การเลือกใช้เครื่องมือนักคิด ในการบริหารงาน เพื่อประสิทธิภาพสูงสุด

หัวข้อฝึกอบรมวันที่สอง

ทักษะการบริหาร แก้ปัญหา พัฒนาคน

ทักษะการบริหารคน – การสื่อสาร, การมอบหมายงาน, การสร้างแรงจูงใจ, การติดตามผล
 ทักษะการแก้ปัญหาคอน – การโค้ช, ให้คำปรึกษา
 ทักษะในการพัฒนาคน – การสอนงาน, การโค้ช, ให้คำปรึกษา

6. แนวทางบทบาทหน้าที่ของเราในการบริหารคน

บทบาทบทบาท และ หน้าที่
 การบริหารจัดการ ให้ทำงานได้ตามเป้าหมาย
 การแก้ปัญหา และ พัฒนาคน
 การทำงานเชิงรุก

7. มิติในการ แก้ปัญหา พัฒนาคน Head Hand Heart

Work Shop : บทบาทปัญหาเกี่ยวกับคน และแนวทางแก้ไข

Head Hand Heart โมเดลในการพัฒนาคน
 - Head : ความคิด ทักษะคิด แนวทาง เป้าหมาย
 - Hand : ทักษะ กระบวนการ ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติ

- Heart : แรงจูงใจ ความมุ่งมั่น อดทน จิตสำนึก ความซื่อสัตย์

สไตล์ลูกน้องแต่ละประเภท DISC

- รู้จักสไตล์คนแต่ละประเภท
- การบริหารคนแต่ละประเภท
- การบริหารความต่างของคน Gen X, Gen Y

Work Shop : รู้จักคนตามสไตล์ DISC ข้อดี ข้อเสีย การบริหารคนแต่ละสไตล์

8. การสร้างภาวะผู้นำ ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาศรัทธา และนับถือ

- ภาวะผู้นำคืออะไร
- เป็นผู้นำที่ดีอย่างไร ต้องนำเรื่องอะไรบ้าง
- ทำอย่างไร ให้ใต้ใจลูกน้อง
- การลดช่องว่าง และสร้างความสัมพันธ์ในทีม
- ความเสียสละ และรับผิดชอบ
- จิตสำนึกของผู้นำ และ การเป็นแบบอย่างที่ดี
- การพาทีมสู่ความสำเร็จ
- ผู้นำตามสถานการณ์

9. การสร้างแรงจูงใจ และ สร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน

- เข้าใจความต้องการของคนทำงาน
- ปัญหาคนที่ป็นมากกับปัญหางาน
- การโน้มน้าวใจผู้ใต้บังคับบัญชา สู่เป้าหมายที่ท้าทาย
- เทคนิคการพูดสร้างแรงจูงใจ
- การสร้างแรงจูงใจ ที่ตอบโจทย์ความต้องการ

10. ทักษะการสื่อสาร เพื่อการบริหาร แก้ปัญหา พัฒนาคน

10.1 การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหาที่เกิดจาก การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ

รูปแบบการสื่อสารที่ใช้ในการบริหารงานและคน

หลักและเทคนิคการสื่อสารทางวาจา

- องค์ประกอบของการสื่อสาร ข้อความ, น้ำเสียง, สายตา, ท่าทาง, อารมณ์
- การสื่อสารในสถานการณ์ต่างๆ พูดคุย, สอน, มอบหมาย, ชมเชย, ตำหนิ
- เทคนิคการพูด ในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- การสื่อสารเพื่อสร้างความรักสามัคคี และลดความขัดแย้งในทีม

Work Shop : ทักษะการสื่อสาร เพื่อโน้มน้าวใจผู้ใต้บังคับบัญชา

10.2 การสอนงาน

- ลูกน้องขาดอะไร ต้องพัฒนาด้านไหน ประเมินอย่างไร
- ธรรมชาติการเรียนรู้ เข้าใจ ของคน ต่อวิธีการเรียนรู้ต่างๆ
- การออกแบบโครงสร้าง กำหนดหลักสูตรในการสอน
- กลุ่ม ประเภทของคนที่จะสอน
- การเตรียม ลำดับ เนื้อหา ในการสอน

- กระบวนการ รูปแบบ และสื่อในการสอน Training, OJT ฯลฯ
- กิจกรรมที่ใช้ประกอบการสอน เพื่อสร้างความเข้าใจ
- การตรวจสอบผลการสอนงาน

Work Shop : การจัดระบบการสอนงานให้มีประสิทธิภาพ

11. การเปลี่ยนตัวเองเป็นโค้ชเพื่อสร้างทีมงาน ให้มีประสิทธิภาพ

11.1 การโค้ช และให้คำปรึกษา

- การโค้ชคือ อะไร ทำไมต้องโค้ช

11.2 แนวทางการโค้ช และให้คำปรึกษา

3C For 3P Model

- Counseling , Coaching & Consulting
- For
- Personal Development
- People Management
- Performance Management

11.3 รูปแบบ วิธีการ ขั้นตอนในการโค้ช

- หลักในการโค้ช การใช้คำถาม การฟัง การโต้ตอบเชิงบวก
- กระบวนการ ขั้นตอนในการโค้ช
- การโค้ชเพื่อแก้ปัญหา และพัฒนาบุคลากร
- การเปลี่ยนแปลงตัวเองให้เป็นโค้ช ในองค์กร

11.4 การโค้ชเพื่อพัฒนาผลงาน (Performance Coaching)

- การโค้ชเพื่อ มอบหมายเป้าหมายที่ท้าทาย
- การโค้ชเพื่อติดตามผลงาน (โค้ชคนทำงานดี, โค้ชคนทำงานไม่ดี)
- การโค้ชเพื่อสรุปผลงาน

Work Shop : การโค้ชเพื่อพัฒนาผลงาน

11.5 เทคนิคในการทำ Group Coaching สร้างทีมให้แข็งแกร่ง

หมายเหตุ :

รายละเอียดของเนื้อหา, กิจกรรม และ ช่วงเวลาในการดำเนินเนื้อหาแต่ละหัวข้อ อาจมีปรับเปลี่ยนเปลี่ยนแปลง ตามสถานการณ์ของผู้เข้าอบรม โดยยึดประสิทธิภาพของการฝึกอบรม และ ประโยชน์สูงสุดของผู้เข้าอบรมเป็นสำคัญ

4.เทคนิค รูปแบบการฝึกอบรม

สไตส์การบรรยาย แบบ Training & Group Coaching , Motivation เน้นความเข้าใจ ฝึกปฏิบัติให้ผู้เข้าอบรมเกิดความคิด สร้างสรรค์เพื่อนำไปใช้ในการบริหารงานจริง บนพื้นฐานของหลักและเหตุผล การฝึกอบรมเป็นแบบครบทุกอารมณ์ ฮา สนุก เน้นกิจกรรมที่ตรงประเด็นได้สาระ บวกสไตส์บรรยายที่เข้าถึงผู้ฟัง เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัววิทยากร

กิจกรรม เน้นกิจกรรมที่ให้ผู้เข้าอบรม ร่วมคิดร่วมทำ ที่ตรงตามการนำใช้กับการทำงานจริง

- บรรยาย 35 %
- การฝึกปฏิบัติ และ กิจกรรมกลุ่ม 65 %

5.หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ

Manager, Assistance Manager

6. ระยะเวลา

ระยะเวลา หลักสูตรทั้งหมด 2 วัน (9.00-16.00 น.)