

Lead & Deliver :

ศิลปะการมอบหมายและติดตามอย่างทรงพลัง

ดร.ธนเดช ทิพยอภิชยากุล

LEAD & DELIVER : ศิลปะการมอบหมายและติดตามอย่างทรงพลัง

Course ID	Course Name	Time
	Lead & Deliver : ศิลปะการมอบหมายและติดตามอย่างทรงพลัง	1 วัน

หลักการและเหตุผล

การส่งมอบผลิตภัณฑ์ / บริการที่ตอบสนองความต้องการลูกค้าได้ดีที่สุด เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และเพิ่มยอดขายให้มากขึ้น ล้วนเป็นเป้าหมายที่ทุกองค์กรให้ความสำคัญ ทว่าการจะส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีไปถึงลูกค้าได้จริงนั้น จะต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกหน่วยงาน ไม่ใช่เพียงใครคนใดคนหนึ่ง หรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเท่านั้น ดังนั้น การสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานสามารถส่งมอบผลงานตามเป้าหมายที่กำหนดได้นั้น จึงเป็นปัจจัยสำคัญสู่การสร้างความร่วมมือที่ดี และนำพาสู่ความสำเร็จที่คาดหวังได้

การที่จะสนับสนุนให้ทีมงานสามารถส่งมอบผลงานได้ตามเป้าหมายได้ แน่นอนว่าไม่ใช่เพียงปล่อยให้พนักงานทำงานกันเองอย่างเต็มที่แล้วจะได้ผลงานตามที่ได้อบรมหมายไว้ ดังนั้น หัวหน้างานจึงเป็นบทบาทสำคัญที่จะต้องมอบหมายงานให้ชัดเจน สื่อสารกับทีมงานให้เข้าใจตรงกัน สร้างการยอมรับในงานที่ได้รับมอบหมาย และติดตามความคืบหน้าในการทำงาน เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะได้รับผลงานที่ผิดพลาด หรือไม่เป็นไปตามเป้าหมายได้

หลักสูตรนี้จึงได้ออกแบบและพัฒนาขึ้น เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในหลักการสื่อสาร เพื่อมอบหมายงาน และติดตามงานได้อย่างชัดเจน เหมาะสมกับคนที่มีความแตกต่างกัน และมั่นใจได้ว่าจะได้ผลงานตามเป้าหมาย ผ่านกระบวนการเรียนรู้อย่างมีส่วนร่วม และลีลาการบรรยายแบบกึ่งทอล์คโชว์ ที่จะช่วยสร้างบรรยากาศที่สนุกสนานในการเรียนรู้ รวมถึงกิจกรรม และ Workshop ให้มั่นใจได้ว่าผู้เรียนจะเข้าใจ มั่นใจ และนำความรู้ที่ได้ไปปฏิบัติได้จริง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารข้อมูลอย่างชัดเจน เป็นขั้นตอน และเข้าใจได้ง่าย ที่ส่งผลต่อการส่งมอบผลงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจวิธีการมอบหมาย และติดตามงาน เพื่อให้ได้ผลงานตามที่กำหนด
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาทักษะการมอบหมาย และการติดตามงานให้ชัดเจน และเหมาะสมกับคนแต่ละแบบ

หัวข้อการบรรยาย

ส่วนที่ 1: ทักษะที่สำคัญในการมอบหมาย และติดตามงาน

- การนำเสนอข้อมูลที่เป็นระบบ VS สะเปะสะปะ
- การสื่อสารให้ชัดเจน ครบถ้วน เข้าใจง่าย
- อย่าคิดไปเองว่าเขาเข้าใจ
- การตรวจสอบความเข้าใจให้ตรงกัน
- บทบาทของหัวหน้างาน ในการช่วยลดทอนความกังวลให้ลูกน้องที่รับมอบหมายงาน

ส่วนที่ 2: 3 ขั้นตอนในการมอบหมายงาน

- Pre - เตรียมข้อมูลให้พร้อมก่อนมอบหมายงาน
- Pro - สื่อสารข้อมูล
 - ชี้แจงเป้าหมายของงานที่จะมอบหมาย
 - บอกกล่าวความสำคัญของงานที่จะมอบหมาย
 - ระบุมาตรฐานของงานที่ต้องการได้รับ
 - ระบุข้อควรระวัง / ข้อกำหนดที่ลูกน้องควรทราบ
 - สรุปกำหนดการที่ต้องการให้ส่งมอบผลงานอย่างชัดเจน
 - สรุปกำหนดการติดตามความคืบหน้าร่วมกัน
- Post – ตรวจสอบความเข้าใจให้ตรงกัน

ส่วนที่ 3: การสื่อสาร เพื่อมอบหมายงานให้ลูกน้องยอมรับ

- วิเคราะห์คนที่จะรับมอบหมายงาน (DISC)
- วิธีการสื่อสารให้เหมาะกับคนแต่ละแบบ เพื่อสร้างการยอมรับงานที่จะมอบหมาย
 - Dominance
 - Influence
 - Steadiness
 - Conscientious

ส่วนที่ 4: การติดตามความคืบหน้าในการทำงาน

- ข้อมูลที่ควรติดตามความคืบหน้าในการทำงาน
 - อดีต (ปัญหาที่พบ)
 - ปัจจุบัน (สถานการณ์ และความคืบหน้าของงาน)
 - อนาคต (สิ่งที่จะดำเนินการต่อไป)
- สิ่งที่ต้องทำในระหว่าง และหลังการติดตามงาน
 - ฟังอย่างเข้าใจ และสร้างการมีส่วนร่วม
 - สอนงาน เมื่อพบว่างานมีปัญหา เพราะทีมขาดทักษะ
 - โค้ชงาน เมื่อพบว่างานติดขัด เพราะทีมขาดความมั่นใจ

กิจกรรมและ Workshop สำหรับการฝึกอบรม

กิจกรรม / Workshop	ผลที่ได้รับ
Activity 1: สื่อสารอย่างไรให้เข้าใจง่ายและได้ข้อมูลตรงกัน	<ul style="list-style-type: none"> ตระหนักถึงความสำคัญของการเตรียมข้อมูลให้พร้อมก่อนการสื่อสาร
Workshop 1: จัดทำแผนการมอบหมายงาน	<ul style="list-style-type: none"> ฝึกทักษะการจัดทำแผนการมอบหมายงาน
Workshop 2: ฝึกการสื่อสารให้เหมาะกับคนแต่ละแบบ	<ul style="list-style-type: none"> ฝึกทักษะการสื่อสารให้เหมาะกับคนแต่ละแบบ
Workshop 2: ฝึกการฟังให้เข้าใจทีมงาน ปัญหา และสถานการณ์ปัจจุบัน	<ul style="list-style-type: none"> ฝึกทักษะการฟังอย่างเข้าใจ

กลุ่มเป้าหมาย

1. หัวหน้างานทุกฝ่าย / ระดับ

รูปแบบการฝึกอบรม

- ระยะเวลารวม 1 วัน (6 ชั่วโมง)
- บรรยาย กิจกรรม และ Workshop

ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม

พัฒนา	แก้ปัญหา
<ul style="list-style-type: none"> • การมอบหมายงานที่มีรายละเอียดครบถ้วน เข้าใจง่าย • การติดตามงานอย่างต่อเนื่อง และรับทราบปัญหา เพื่อดำเนินการแก้ไขได้ทันเวลา 	<ul style="list-style-type: none"> • การไม่รับฟังความกังวลของทีมงาน ทำให้งานไม่คืบหน้าเท่าที่ควรจะเป็น

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

หลักสูตร Lead & Deliver : ศิลปะการมอบหมายและติดตามอย่างทรงพลัง

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร
9.00 น.	<p>Activity 1: สื่อสารอย่างไรให้เข้าใจง่ายและได้ข้อมูลตรงกัน</p> <p>ส่วนที่ 1: ทักษะที่สำคัญในการมอบหมาย และติดตามงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> • การนำเสนอข้อมูลที่เป็นระบบ VS สะเปะสะปะ • การสื่อสารให้ชัดเจน ครบถ้วน เข้าใจง่าย • อย่าคิดไปเอง ว่าเขาเข้าใจ • การตรวจสอบความเข้าใจให้ตรงกัน • บทบาทของหัวหน้างาน ในการช่วยลดทอนความกังวลให้ลูกน้องที่รับมอบหมายงาน
10.30 น.	พักเบรก 15 นาที
10.45 น.	<p>ส่วนที่ 2: 3 ขั้นตอนในการมอบหมายงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pre - เตรียมข้อมูลให้พร้อมก่อนมอบหมายงาน • Pro - สื่อสารข้อมูล • Post – ตรวจสอบความเข้าใจให้ตรงกัน <p>Workshop 1: จัดทำแผนการมอบหมายงาน</p>
12.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 น.	<p>ส่วนที่ 3: การสื่อสาร เพื่อมอบหมายงานให้ลูกน้องยอมรับ</p> <ul style="list-style-type: none"> • วิเคราะห์คนที่จะรับมอบหมายงาน (DISC) • วิธีการสื่อสารให้เหมาะกับคนแต่ละแบบ เพื่อสร้างการยอมรับงานที่จะมอบหมาย <p>Workshop 2: ฝึกการสื่อสารให้เหมาะกับคนแต่ละแบบ</p>
14.30 น.	พักเบรก 15 นาที
14.45 น.	<p>ส่วนที่ 4: การติดตามความคืบหน้าในการทำงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> • ข้อมูลที่ควรติดตามความคืบหน้าในการทำงาน <ul style="list-style-type: none"> ○ อดีต (ปัญหาที่พบ) ○ ปัจจุบัน (สถานการณ์ และความคืบหน้าของงาน) ○ อนาคต (สิ่งที่จะดำเนินการต่อไป) • สิ่งที่ต้องทำในระหว่าง และหลังการติดตามงาน <ul style="list-style-type: none"> ○ ฟังอย่างเข้าใจ และสร้างการมีส่วนร่วม <p>Workshop 2: ฝึกการฟังให้เข้าใจปัญหา และสถานการณ์ปัจจุบัน</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ สอนงาน เมื่อพบว่างานมีปัญหา เพราะทีมขาดทักษะ ○ โค้ชงาน เมื่อพบว่างานติดขัด เพราะทีมขาดความมั่นใจ
16.00 น.	ถาม – ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ปิดการอบรม