

塑造阳光心态提升责任意识

【课程大纲】

第一讲 认识自我 明确责任

- 1、 我们是什么？
 - 生物人（基本生存需求，动物性）
 - 社会人（受社会规范、道德约束）
 - 职业人（职业意识、职业规范、专业知识、职业技能等）
- 2、 我们面临的问题
 - 农耕文化的影响：松散、马虎、小聪明、好走捷径……
 - 从小农经济到大工业化生产
- 3、 我们为什么工作？我有哪些责任？
 - 迷失的人生目标
 - 物格而后知至，知至而后意诚，意诚而后心正，心正而后身修，身修而后家齐，家齐而后国治，国治而后天下平。
 - 说说责任
- 4、 基层员工状态分析（生存怪圈）
 - 付出与回报的困扰
 - 我们与发达国家员工的差异知多少
- 5、 如何用责任成就自己
 - 责任感、使命感驱动人生价值
 - 多承担一点为自己创造经历
 - 招聘的真实故事：低薪 PK 高薪
 - 不敢承担责任是最大的风险
 - 责任是经验积累的最好载体
- 6、 如何成为“有福之人”

第二讲 责任与职业化

- 1、 什么是职业化？
 - 职业人（脑、心、手）

- 没有人经营他---“死”人
- 别人经营他---活着的人
- 自我经营---职业人
- 经营别人---老总（板）

2、 职业素养知多少

- 职业资质
- 职业技能
- 职业行为
- 职业意识
- 职业态度
- 职业道德

3、 关于职业能力（应知、应会）

4、 公司需要什么样的员工

- 客户需要什么样的伙伴？

5、 公司最不愿意接受的员工

6、 你必须清楚这些内容

- 自己在公司所处的位置及扮演的角色
- 自己分担的工作范围
- 自己负有哪些责任，具有哪些权限
- 工作上接受谁的命令
- 和自己工作最有关联的部门及人
- 自己工作好、坏的评判标准

7、 要有防止错误的警觉心

- 使用一些未经确认的信息
- 工作上的专业知识或技巧不充分
- 疲倦、不能集中精神
- 情绪低落、不稳定
- 联络错误、协调不足
- 把一知半解当做全部知道

- 不注意、草率、马虎
- 成见、专断
- 无责任感、推诿
- 不遵守作业规定。

8、 企业兴亡，“我”的责任

- 从我做起，把我看成一切的根源
- 主动面对问题，坚信方法总比问题多
- 往前走一步，不是不动或往后移动
- 工作无小事，把细小的事也做得很到位
- 拖延是恶习，优良业绩来自即刻行动
- 老好人要不得，缺乏原则的“好人”如同帮凶

9、 成就你人生的十大积极心态

10、 毁坏你人生的十大消极心态

第三讲 情商与服务

1、 你了解别人（客户、同事、领导、家人）对你的需求吗？

- 不满意
- 满意
- 感动

2、 你会识别和控制你的情绪吗？

3、 你认为服务好客户重要吗？（同事可理解为内部客户）

4、 什么是团队？你有团队吗？

5、 你认为团队重要吗？

- 看《西游记》师徒四人如何修成正果

6、 假如你是团队一员，你能贡献些什么？

第四讲 班组长的管理意识

1、 企业为什么要设班组长？

2、 班组长的角色定位知多少？

3、 管理与操作是一回事吗？

4、 班组管理的职责有哪些？

- 5、 班组长日常管理中应做些什么？
- 6、 做些什么事才能有效管理一个班组？
 - 管“人”：
 - 管理内容：思想、意识、价值观、动机、行为、习惯、知识、技能
 - 管理方法：目标、责任、企业文化、制度、培训、检查、绩效考核
 - 理“事”：
 - 管理内容：4M1E 组织、过程控制、结果导向、
 - 管理方法：计划、流程、标准、方法、表单、管理工具（5S、目视管理、看板）

第五讲 认识“人”、认识“80、90后”员工

- 1、 人性的弱点
 - 人首先是对自己感兴趣
 - 人都有虚荣心
 - 人都爱面子
 - 人都是情绪的动物
 - 都希望被重视被认可
 - 都希望成为有价值的人
- 2、 员工的需求是什么？
 - 物质需求（不是唯一！）
 - 精神需求（这个别忘了！）
- 3、 80、90后员工特点
 - 80、90后员工行为特征分析 --的地盘我做主
 - 网上流传的新新人类宣言
 - 一人消费，没有拖累，独立自主，拍板干脆，
 - 不扫房屋，不叠床被，不听罗嗦，不会下跪，
 - 不看脸色，不用惧内，没有吵闹，没有眼泪，

- 所有收入，自己支配，花钱潇洒，当家绝对，
- 奔波劳累，身心疲惫，我行我素，无怨无悔，
- 人生短暂，自由可贵，单身倍好，光棍万岁！

- 80、90 后员工在管理中的行为特点--其实我也很正常
- 80、90 后员工的工作动机

4、 一线员工的生存“怪圈”

- 不富有→辛苦劳作→收入低→辛苦劳作→不富有
- 如何让员工跳出怪圈进入良性循环

5、 如何管理 80、90 后员工

- 构建开放的企业文化
- 做好员工心理援助
- 营造平等的工作氛围
- 人性化管理
- 帮助员工成长
- 激励式管理
- 挫折式管理

第六讲 学会沟通、减少误会和矛盾

- 1、 气球是怎么破的？（如果只吹气…）
- 2、 什么是沟通？为什么沟通？
- 3、 如何与员工沟通？
- 4、 如何让下属心甘情愿的接受任务？
- 5、 如何有艺术的批评员工？
- 6、 如何减少员工的抵触、怨恨情绪？
- 7、 如何看待和化解冲突？

第七讲 做好团队建设，提升班组向心力

- 1、 一个班组、部门就是一个团队吗？
- 2、 为什么说没有凝聚力就不要谈管理？
- 3、 团队的力量有多大？

4、 如何做才能打造一个强大的团队？

5、 员工职业训练的时机

- 公司有新进人员时
- 员工将担当职务以外的新任务时
- 欲改善业务内容与工作时
- 欲提高组织营运效率时
- 质量未达标准
- 对新工具设备使用不熟练
- 材料消耗率大
- 产品滞销
- 交货延误
- 缺勤率高
- 意外事故频率高
- 流动率高
- 意见沟通不良
- 士气低落

6、 员工职业训练的主要内容

7、 员工训练指导的常规方式

- 主管对员工进行岗位训练指导（OJT法）
 - 示范法、讨论法、问答法、角色扮演法、实际练习法
- 离开岗位的集中式培训
 - 讲授法、讨论法、个案研讨法、游戏法、视听教学法
- 员工自我训练
 - 看书、看资料、练习、求教
- 其他训练指导方式
 - 拓展训练、竞赛

8、 教练式训练的 OJT 方法

- OJT的涵义
 - OJT 优点
 - OJT 的主要内容
 - OJT 计划的拟定
 - 前期准备（岗位说明书、岗位应知应会标准、绩效管理等）
 - 确定在岗培训重点
 - 制订计划时应注意的问题
 - OJT 的实施方法
 - 营造学习的轻松气氛
 - 融洽与下属的关系
 - 工作场所会议（小团体活动、现场问题分析会）
 - 因材施教、因人施教（个别指导、示范）
 - 让员工根据上司传授的技巧依法实践
 - 让员工一边操作一边口述过程及注意事项
 - 让员工指出操作的关键之处，并示范
 - 让员工多次练习，直到熟练为止
 - 依据训练指导的评估情况制订一阶段培训计划
 - 成果检讨
 - 评估、反馈
- 9、 实施 OJT 训练的要点
- 主管应有的观念
 - OJT 训练的原则

- OJT 训练的技巧
- OJT 训练指导者应具备的条件

1、 OJT 训练中常见问题分析

- 对新员工指导不力
- 对个别员工指导不充分
- 未全面落实 OJT 培训计划
- OJT 计划制订不合理
- 员工的能力开发不足

2、 OJT 训练中应避免使用的不当语言

- 工作方面
 - 如：你的经验不适合做这个工作吧！你老是做错，很少成功！
- 能力方面
 - 如：你到底会做些什么呀？你真让人失望。
- 态度方面
 - 如：看你做事的样子就不舒服。
- 员工意见方面
 - 如：不行、不行，没意义，没价值。