

班组长（主管）的基本素养与必备能力培训

对象：主管、班长、后备干部

【课程背景】-主管（班长）培训

每个人的一生都会面对许多的第一次。第一次当主管在一个人的职业生涯中是不寻常的，因为从此你不再是自己一个人负责，而是要面对一批人，为他们的工作负责！作为新任管理者，将面对各种各样、千姿百态的员工：有的初出茅庐，有的资深年长；有的资质平庸，有的才识过人；有的惟命是从，有的却桀骜不驯。作为主管，我们难得有挑选的机会，更多的是需要适应、改善和领导，把员工结合成为一个和谐的整体，在工作中创造业绩。

本课程专门为期望提升主管（班长）管理技巧设计。作为主管，特别是主管（班长），自身的业务能力和努力程度是无可置疑的，但是更多的是需要管理的方法和技巧。本课程将系统介绍作为管理者应具备的观念、态度和管理的技巧。课程采用案例研讨、角色扮演等互动的方式进行，让你在轻松的氛围中完成管理者的角色蜕变！

【培训目的】

建立管理者的角色意识

完善学员作为管理者的态度、信念

了解优秀管理者应有能力结构和模型

学习如何领导和打造团队

学习基础的管理方法和管理技巧

【培训内容】

一、管理者的工作职责

管理者的角色

管理和领导

管理者的十二项能力

管理的工作职责

各级主管的基本要求

说明：本单元通过案例分享和讨论，从管理工作中经常碰到的问题，引导学员探讨管理者的角色，引出管理的基本概念。协助学员理清管理者的工作职责，了解管理者应具备的能力模型，增进自身解决问题的技能。

知识点：管理者的角色、管理和领导、效率和效果、管理者的能力结构、发现与解决问题、管理者的工作职责、管理的绩效考评

二、管理者的使命

封闭系统与开放系统；

管理人员的两项特殊使命；

处理个体之间冲突的方式；

自我测试:冲突处理风格；

打造和领导团队

说明：本单元在于帮助学员认清管理者的处境，了解理想和现实的管理差异，认识管理者的使命，学习面对冲突和冲突管理技巧，学习构建和打造强力团队的技术，学习沟通技巧和合作共赢的工作方式。

知识点：管理者的使命、打造团队、构建信任、合作、冲突管理

三、管理者的督导技巧

计划和目标管理

工作授权

工作进度追踪和检讨

工作教导

工作评价-有技巧地批评下属

说明：本单元从案例开始，描述了一位主管（班长）在上任后遇到问题，诸如员工不遵守纪律、无法掌握工作进度、员工没有积极性等。通过问题的解决，学习掌握了基本的督导技巧，从而有效提高工作绩效，提升员工能力。

知识点：情境管理、授权、工作教导、进度掌握

四、如何激励下属

员工性格分析

激励的一般过程

激励技巧

激励的心理理论

说明：本单元侧重于激励的理论和技巧。通过本单元的学习，要求学员掌握员工激励的技巧和方法。

知识点：激励、强化理论、三种需求理论、激励技巧

培训对象：企业内定

建议人数：30左右

授课形式：内训

培训实施：授训方式：启发式讲授、互动式教学、小组游戏、角色扮演、案例分析