

管理者角色认知与管理素质提升

【课程收益】

课程完成之后，学员能够：

1. 了解管理的二要素
2. 认知影响管理效能的要素并能通过心态的认知与修炼提升工作状态
3. 认知并掌握管理者角色及职责的管理要点，并能通过训练强化自我管理

意识及自我管理能力的提升。

4. 对比自己发现自身的角色问题，自我调整解决，提高工作效率。

【课程大纲】（课时 1 天）

一、管理者胜任的基本素质要求

1、什么是管理？

- ◇ 图解管理的二要素
- ◇ 管理的定义

2、影响管理效能的要素

- ◇ 思考：影响工作行为表现的素质要素

- ◇ 人才三要素 (心态、知识、技能)
 - ✓ 管理者胜任的基本心态
 - 忠诚肯干
 - 主动负责
 - 乐观积极
 - 追求卓越
 - 以身作则

 - ✓ 管理者胜任的基本能力 (知识 + 技能)
 - 自我管理
 - 人员管理
 - 工作管理

二、管理者的角色认知与管理

1、角色认知

◇ 上司

✓ 面对下属：上司角色

- 管理者
- 领导者
- 制定者和维护者
- 教练
- 变革者
- 绩效伙伴

✓ 作为上司常见的角色问题与分析解决

- 业务员
- 老好人
- 官僚
- 个性化管理

✓ 讨论分享：

- 请描述好上司的特征

- 请描述糟上司的特征

◇ 下属

- ✓ 面对上司：下属角色

- 替身

- 执行者

- 服从者

- 受训者

- 协作者

- 绩效伙伴

- ✓ 作为下属常见的角色错位与分析解决

- 民意代表

- 自然人

- 同情者

- 只代表个人

- ✓ 讨论分享：如何准确领悟上司期望

- ◇ 面对其他部门：同事角色

- ✓ 服务者

- ✓ 沟通者

- ✓ 支持者

- ✓ 协调者

- ✓ 配合者

- ✓ 合作伙伴

- ◇ 公司代言人

2、职责要点

- ◇ 承上启下

- ◇ 承前启后

- ◇ 承点启面