



《HR 情商与职业能力提升》

培训项目

最佳实践品牌课程

高度定制化 \ 咨询式服务

1 |

在广阔天地中不断提升自我，
全力塑造有魅力、
有能力、有行为表现力的企业





马媛导师领导力培训项目组

2020年9月16日

《HR 情商与职业能力提升》课程大纲

课程目标

- 梳理 HR 工作的艺术化管理，提供职业能力提升模型，明确职业定位；
- 让学员了解 HR 在管理中如何处理人和事的问题，并提供落地可实施的解决方案；
- 提供团队管理的测量标尺，对照自我的管理行为。
- 解决团队管理中个体与团队的矛盾，建立高绩效团队机制。
- 了解职场情商的内涵及价值，并积极有效的改变工作观念与模式；
- 培养情商，收获卓越：善待自己、赏识别人，处理工作中各种复杂关系；
- 掌握常用的高效工作模式及实用技法。

培训方式

视频观赏+小组研讨+互动游戏+案例分析+情景模拟+讲师示范

培训意义

In addition to providing training, the program will build personal relationships, helping it retain staff.

(除了提供培训技能外，该项目还将帮助您建立领导威信，并留住员工)

课程时间： 1-2 天 (6-12 小时)

主讲老师：马媛导师

培训对象：职场人士、企业中层管理者、HR工作及管理人员

课程大纲

模块一、情商与职业能力提升之：组织架构、角色认知

一、组织架构分析与定位

■ 案例分析：正确的管理工作定位

二、职业境界的不同：金领-白领-灰领-蓝领的工作管理

■ 案例分析：有关付出与回报的职场逻辑与工作定位

三、管理干部的成长机遇：单能工-复能工-多能工-匠人工

■ 案例分析：职业心态与职业境界

四、HR 管理发展的变革

■ 职业化：隐性思维显性化

■ 创新力：显性思维结构化

■ 发展力：持续创新变革的能力

五、HR 管理目标的变革

高层	中层	基层
1、干什么（清晰性）：目标制定与分解		
定战略	定策略	定任务
2、能不能干（可行性）：人与资源分解		
造土壤	搭班子	建团队
3、愿不愿意干（动力性）：动机与效率		
共启愿景	指定机制	动机管理
4、怎么干（操作性）：方法与流程		
规划路线图	流程设计	方法辅导

模块二、情商与职业能力提升之：组织管理

一、组织管理中容易出现的问题

■ 管理案例分析：一元服从、监督思维、理想化、单向性

二、组织管理工作八要素：管理工作的排序

■ 管理案例分析：管人和理事的分析

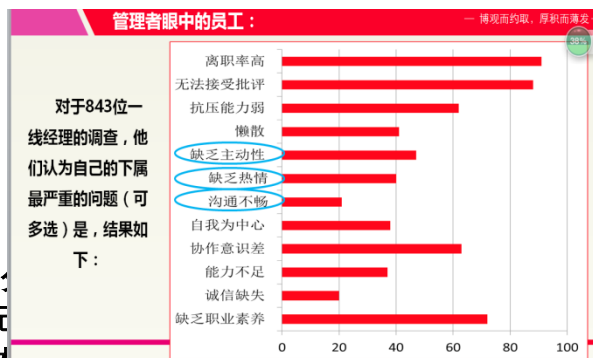
三、管理者工作威信建立的五个层级分析

四、管理测评：实战案例演示测评

盖洛普测评维度：

- 1、管理者角色担当
- 2、工作意愿与态度
- 3、目标规划与分解
- 4、团队协作及沟通
- 5、跨部门合作及竞合思路

注：测评项目是站在被管理者的角度，复杂管理工作的能力，有助于管理者了解自己及团队在管理中相互融合、形成更利于团队整体



模块三、情商与职业能力提升之：提升情商、技巧训练

一、职场情商训练的思想、结构与表达

(思想定位、结构清晰，表达准确)

1、高情商的工作沟通——倾听的技能

■ 案例分析：倾听的层级与同理心

2、高情商的工作沟通——发问的技能

■ 案例分析：提问的立场与出发点：批判性与启发性

3、高情商的工作沟通——表达的技能

■ 案例分析：高情商区分的重点及内容

4、高情商的工作沟通——达成共识的技能

■ 案例分析：AB 辅导模式

二、资源整合、高效工作的重点：

1、工作的过程就是不断资源整合的过程

2、学会区分事实与演绎：

3、学会区分目标与问题

4、逻辑层次与应用方法

■ 情境演练 面对客观存在的障碍，如何有效引导突破？

三、高情商的情绪控制（控制情绪解决问题）

■ 避免冲突（用最快的方法控制自己的情绪）

■ 适当发泄（自我模式调节情绪的方式）

■ 原则问题（任何情况下，坚持原则的方法）

■ 深层理解（注重思维模式和行为的必然联系）

模块四、总结、提问与答疑

示范指导、就学员提出的问题进行现场分析、现场讲解演练