

# 《管理者角色认知与职业素养》

主讲：马永志老师

## 【课程目标】

- 清晰的认识作为管理者应该担任的角色；
- 掌握不同角色在日常工作中的要求与方法；
- 避免角色错位和错误的角色认知；
- 管理者自我管理与自我提升
- 提升管理者职业素养，加强职业化。

## 【课程特色】

- 为了确保学习的有效性，本课程将采用讲解、案例分析、互动讨论、音像视频等综合教学方法，满足不同风格学员的学习要求。

## 【课程对象】

- 企业中层管理人员、优秀储备经理

## 【课程时间】

- 2天（6小时/天）

## 课程大纲

### 一、认识自己，做成功的管理者

1. 管理者的核心价值
2. 管理者必备的八项基本技能
3. 管理者基本职业素质认知
  - 职业素养提升是企业发展的必然要求
  - 企业管理者与员工职业养决定企业形象
  - 职业素养影响管理效率和自身职业发展

### 二、作为下属角色的中层管理者

1. 中层管理者在企业中的位置
2. 中层管理者作为下属的四项职业准则
3. 作为下属时常见的四大认识误区
  - 民意代表
  - 自然人
  - 向上错位
  - 领主思维

### 三、作为同事角色的中层管理者

1. 跳出本位看问题
2. 同事是自己的“内部客户”
3. 共赢心态与全局观念的树立
4. 作为同级管理者常见误区

### 四、作为上司角色的中层管理者

1. 中层管理者如何领导下属
2. 认识作为上司的三个角色：
  - 管理者—管理的基本要求和动作
  - 领导者—不靠权力而让他人支持的能力
  - 教练—注重下属的培养和辅导
3. 从员工到中层管理者——快速适应角色转变
4. 作为上司的角色认识误区：
  - 老好人型
  - 官僚型
  - 个性化型
  - 业务员型

### 案例分析与研讨

### 五、管理者职场沟通素养

#### 1、沟通是最重要的管理活动

- 1) . 沟通是管理者最基本的职业技能
- 2) . 消除障碍，主动沟通
- 3) . 组织沟通不畅的十大原因

#### 2、组织沟通中表达、倾听、反馈的原则与技巧

##### 1)、怎样表达

如何正确选择沟通渠道

组织沟通中三种不当的表达方式

##### 2)、如何倾听

善于倾听的好处

积极倾听的技巧

##### 3)、及时反馈

反馈的原则和技巧

### 3、组织沟通的八大原则

#### 4、双赢沟通的核心——同理心

5、如何与上司沟通？

6、如何请示、汇报和总结的要求？

7、与跨部门高效沟通的四部曲

8、与下属沟通的八大规则

## 六、职业素养之自我管理

### 1、职场情绪与压力管理

- 1) . 情绪管理是实际管理工作的需要
- 2) . 情商决定职业发展与职场关系
- 3) . 情绪管理四大要素
- 4) . 控制不良情绪六大策略

### 2、人际关系管理

### 3、自我形象管理

## 七、管理者必备职业态度与职业精神

1、如何理解和看待工作本身

2、优秀管理者八大积极心态

3、管理者职业规范 -- 职业人应恪守的基本行为规范