

班组长职业化素养提升

一、课程前言

班组长是企业的基础干部，在企业中肩负重要的作用，他们的行为不仅决定企业效率的高低，甚至决定着企业的生死。企业的竞争最终是人才的竞争，是公司管理队伍的竞争，谁拥有了一只优秀的管理队伍，谁就能成为王者。提升班组长的自我认知、职业素养和管理能力，是企业永恒的话题。

本课程通过职业素养、情绪与压力管理、时间管理、形象管理等模块的学习，全面提升班组长的自我修养。

二、课程收益

- 收益 1：** 了解优秀管理者应具备的职业素养及人文素养；
- 收益 2：** 掌握情绪管理和压力释放的原理和技巧；
- 收益 3：** 学会时间管理并形成高效率工作的习惯，使工作有条不紊；
- 收益 4：** 掌握个人职业形象打造、职场礼仪的基本要求。

三、课程时间及对象：

课程时间：1-2 天（6 小时）

授课对象：企业班组长（中基层管理人员）

四、培训形式 教案讲授、案例分析、情景演练、影片欣赏、小组讨论等。

五、课程大纲

单元一：管理者角色

（一）课程导入：杨修之死

（二）作为下属的管理者

1. 正确角色

- 1) 替身
- 2) 职务代理人
- 3) 职责履行者
- 4) 执行者
- 5) 报告人
- 6) 学生

2. 常见的错位

- 1) 民意代表
- 2) 向上错位
- 3) 领主
- 4) 自然人

（三）作为上司的管理者

1. 正确角色

- 1) 管理者
- 2) 领导者
- 3) 教练

- 4) 变革者
- 5) 绩效伙伴
2. 错误角色

- 1) 官僚
- 2) 个性化管理
- 3) 业务员
- 4) 老好人

(四) 作为同事的管理者

1. 内部客户

单元二：管理者素养

(一) 管理者的职业态度

1. 自信
2. 主动
3. 敬业
4. 忠诚
5. 责任
6. 结果意识
7. 合作精神

(二) 管理者的人文素养

1. 课堂讨论：何谓人文素养
2. 何为美丑
3. 人文素养的内涵
4. 忠恕之道
 - 1) “忠”的内涵
 - 2) “恕”的内涵
 - 3) 忠恕之道在现代社会中的价值和意义
5. 儒家“仁”的基本涵义
6. 儒家学说的三大理论基础
7. 推荐阅读

单元三：情绪与压力管理

(一) 案例欣赏—当坏情绪遇到方向盘

(二) 压力的定义及危害

1. 压力的定义
2. 压力的来源
3. 压力的危害

(三) 内部创伤的来源及应对策略

1. 创伤的概念
2. 突发创伤
3. 社会创伤
4. 识别创伤的方法
5. 对创伤的防御

- 1) 幻想
- 2) 转移
6. 弗洛伊德的理论
 - 1) 潜意识理论
 - 2) 性欲论
 - 3) 释梦 (梦的解析)
 - 4) 创伤的根源
 - 5) 弗洛伊德的启示
7. 案例分享

(四) 外部压力应对策略

1. 改变压力的来源
 - 1) 增加资源
 - 2) 重新组织生活
 - 3) 减少引发压力的原因
 - 4) 避开某些压力源
2. 发展应对技巧
 - 1) 提高处理工作的技能
 - 2) 时间管理
 - 3) 果敢
3. 对思维进行改善
 - 1) 不作绝对的极端的判断
 - 2) 积极的自我肯定
4. 情绪调节的方法
 - 1) 心理方面---音乐法
 - 2) 心理方面---阅读法
 - 3) 生理方面---复式呼吸法
 - 4) 生理方面---运动法

单元四：时间管理

(一) 时间管理的本质和意义

1. 时间管理的本质
2. 时间管理的好处

(二) 时间管理的 6 个步骤

1. 案例分析
2. 定角色、职责和目标
3. 列出事件清单
4. 排定事件次序
5. 言行一致地执行
 - 1) 拒绝拖延
 - 2) 排除干扰
- 3) 有效授权
6. 调整和持续改善

(三) 办公室 5S 管理

1. 整理
2. 整顿
3. 清扫
4. 清洁
5. 素养

(四) 生态能力状态的偏差

1. 能力曲线
2. 个人每日韵律
3. 最佳休息值

单元五：形象与礼仪

(一) 形象礼仪概述

(二) 个人礼仪

1. 个人仪态
 - 1) 站姿
 - 2) 坐姿
 - 3) 微笑
 - 4) 眼神
2. 个人仪表
 - 1) 头发
 - 2) 面容
 - 3) 着装

(三) 商务礼仪

1. 见面礼仪
 - 1) 称呼礼仪
 - 2) 握手礼仪
 - 3) 介绍礼仪

- 4) 名片礼
- 5) 鞠躬礼
2. 中餐礼仪
 - 1) 桌次（席位）排列原则
 - 2) 位次排列原则
 - 3) 中餐举止禁忌
3. 乘车礼仪
 - 1) 小轿车
 - 2) SUV
 - 3) 多排座车
4. 电话礼仪
 - 1) 接听电话流程
 - 2) 转接电话流程
5. 课堂练习：T台秀