附件1：

2019年广西供水企业中层管理人员培训表回执表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **单位名称：** | | | |
| **姓 名** | **职 务** | **联系电话** |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 房费标准：标准单人、双人间 间（269元/间/晚） | | | |

附件2：

课 程 大 纲

|  |  |
| --- | --- |
| **课程模块** | **单元内容** |
| 课程时间（2天）： 08：30-11：30；14：00-17：00 | |
| **第一篇**  **中层干部关键管理能力修炼**  **之职业素养** | **一、职业素养的基本认知**  **案例分享：懂得责任、懂得讲道理就是培养责任感**  **二、职业素养的三个方面**  1.职业理想  2.职业行为习惯  **案例分享：超高的水费**  3.职业技能  **案例分享：信任**  **三、三项核心职业道德修炼**  1.敬业是最好的习惯  2.责任重于泰山  3.团队至高无上  **四、中层干部职业素养修炼**  1.遵守规则  2.诚实守信  **案例分享：字据在心中**  3.合作态度  4.职场礼仪  5.承担责任  **五、如何决胜于中层**  1.态度决定一切  **案例分享：某水司特大污染事件**  2.中层干部应有的危机感  **互动讨论：某水司大面积停水超48小时引发的争议**  3.中层干部的角色定位  4.中层干部的管理误区  5.中层干部的三大任务与三重境界 |
| **第二篇**  **中层干部关键管理能力修炼**  **之领导艺术** | **视频分享：曹操的领导艺术**  **一、浅谈领导**  1.什么是领导  2.什么是领导力  3.领导的作用  **案例分析：“多多益善”与“将将之才”**  4.领导的权力  5.领导的权威  **二、浅谈管理**  1.什么是管理  2.管理三要素  3.管理者的核心工作  **三、领导的管理方法**  1.领导与管理  2.管理性格类型  3.性格与管理技巧  4.员工管理的21项技巧  5.头脑风暴法  **互动练习：头脑风暴法练习** |
| **第三篇**  **中层干部关键管理能力修炼**  **之时间管理** | **视频分享：短暂的一生**  **一、时间管理的陷阱**  1.猪八戒踩西瓜皮——滑到哪里是哪里  2.不好意思拒绝别人  3.“反正时间还早” ——拖延  4.不速之客  5.会议病  6.文件满桌  7.事必躬亲  **二、如何跨越时间的陷阱**  1. 以最终的结果来开始行动  2. 学会说“NO！”  3. 要事第一  4.学会对付不速之客  5.减少冗长的会议  6.办公桌上的“5S”运动  7.合理安排下属，做好工作监督  **三、时间管理分析工具**  1.80/20定律  2.时间管理矩阵图  **四、时间管理原则**  1.不要时断时续  2.不要一个人包打天下  3.善用会议  **五、管理人员时间管理的改进方法**  **情景模拟：用时间管理矩阵图对某一天的事务进行分析** |
| **第四篇**  **中层干部关键管理能力修炼**  **之沟通技能** | **一、对上沟通艺术**  1.与上级沟通时常犯的错误  2.报告、请示和道歉的艺术  3.反求诸己的不二法门  **案例分析：**  **1.上级绝对没有错**  **2.某水司客户经理被老总错误批评之后**  **二、对下沟通艺术**  1.下级沟通时常犯的错误  2.关怀、请教、征询的艺术  3.海纳百川、礼贤下士的格局气度  **三、跨部门沟通艺术**  1.跨部门沟通时常犯的错误  2.感谢、关心、欣赏的艺术  3.推让功劳、争抢责任的必备素养  **案例分析：水务企业不同职能部门员工的沟通之道**  **视频分享：部门间的沟通**  **情景模拟：在水司，如何借调其他部门的人手**  **四、对客户的沟通艺术**  1.明确群众利益无小事  2.把握接待的顺序  3.用真诚去化解群众情绪  **案例分析：因故障超时停水，引发大规模群众负面舆情**  **五、水务管理者提升沟通艺术的十项修炼**  **案例分析：作为领导的你，注意到员工的微笑了吗？**  **六、跨部门协作**  1.屡次沟通没有结果怎么办?  2.遇到一些同事说一套做一套怎么办?  3.大家都是平行部门，不配合怎么办?  4.同事向你提出不合理要求的时候怎么办？  5.各部门对同一问题有不同的看法怎么办?  6.沟通没有理想的结果，但是事情又不能耽搁，怎么办?  7.关系到几个部门，各部门就会踢皮球、扯皮，怎么办? |
| **第五篇**  **中层干部关键管理能力修炼**  **之高效执行** | **一、何为执行力？**  1.执行力的概念  2.执行力的分类  3.执行力与领导力的关系  4.执行力与战略目标的关系  5.执行力与耐挫力的关系  **案例分析：执行力不是头脑发热**  **二、高度重视执行力建设**  1.企业发展需要执行力  2.管理岗位特质要求有执行力  3.管理者的角色定位需要高执行力  4.管理者的成长与价值需要高执行力  **思考：什么样的干部成长最快？**  **案例分析：一分部署 九分落实**  **三、掌握六要素 打造执行力**  1.计划（Plan）  1）什么是计划  2）计划与执行力的关系  3）警惕计划赶不上变化  4）如何制定可行性强的计划  **案例分析：某科长的工作清单**  2.沟通（Communicate）  1）有效沟通与执行力的关系  3.风险评估（Risk-Evaluate）  1）何为风险评估  2）风险评估与执行力的关系  3）虽千万人吾往矣  4）学会化危为机  **案例分析：化解“水信任”危机**  4.实施（Do）  1）执行力即行动力  2）如何调动干部员工的工作积极性  3）实施过程调试  5.反馈（Feedback）  1）何为反馈  2）反馈不是推卸责任  3）学会过程反馈  **思考：什么样的年轻人成长最快？**  6.改进（Improve）  1）何为改进  2）改进工作流程  3）改善人际关系  **案例分析：管理就是改进、改进再改进** |
| **结训仪式** | 学员感言、团队合影 |

附件3：

开票信息表

|  |  |
| --- | --- |
| 发票类型 | 增值税普通发票 |
| 开发票单位名称 |  |
| 纳税人识别号 |  |
| 其他信息： |  |

注：请咨询贵单位财务部门后，务必提供正确开票信息！ 如有其他要求，请在“其他信息”栏内备注。