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。