**講師：李思恩老師 時數：14小時**

| **單元名稱** | **課程綱要** | **時數** | **教學活動** |
| --- | --- | --- | --- |
| **主管的角色與職責** | * **管理者的角色** 藉由實例的說明，掌握管理的目的，並且以任務小組的演練，了解管理者應扮演的角色與職責。 * **管理者的任務與價值** 從任務小組第二回合的演練中，掌握管理者應實現的價值，並體會以有效方法透過部屬完成任務的程序。 * **管理者的基本工作** 介紹彼得杜拉克所列的管理者五大基本工作，一一對應實務上將會面對的情境，以及管理者需執行的工作項目。 * **PDCA管理循環** 藉由案例介紹PDCA各步驟的意義與目的，對照管理者的職責，了解管理工作的重點。 | 3hrs. | 競賽：任務小組 |
| **明確方向、下達指示** | * **凝聚對目標的共識** 以小組為單位進行目標射擊競賽，藉由此競賽讓大家了解凝聚對目標共識的重要性。 * **任務宣達的溝通步驟** 介紹任務宣達的五個步驟，一一練習各步驟的使用方法。 * **指令的下達** 介紹針對個別員工下達指令時應包含的二大部分與5W2H，將下達指令的內容結構化，並進行回饋確認，確保員工完整接收。 | 3hrs. | 競賽：目標射擊  演練：任務宣達  討論：營業報告 |
| **任務分配與追蹤管理** | * **任務的分配** 藉由案例的討論，讓學員了解區分任務重要性的方式，以及工作分配時應考慮的相關要件，釐清必要條件與理想條件，將工作正確分配至個人。 * **檢查點與里程碑的設置** 由案例討論中區分檢查點與里程碑的不同，並介紹期末報告模型，學習在執行過程中設定里程碑，對工作進行階段性的控管。 | 2hrs. | 討論：急迫的報告 |
| **部屬培育與工作教導** | * **部屬培育與領導對應** 藉由影片案例討論分析員工三階段發展歷程，主管應有的領導作為，真正做到因材施教 * **OJT計畫的擬定與成果考核** 運用OJT計畫有效地為學習者規劃指導培訓的方針及時程，同時介紹相關檢查表的使用方式及實做 * **工作教導的步驟** 結合TDA三步驟指導法，展開六項實用的員工教導步驟，並藉由實做熟練教導技巧 | 3hrs. | 討論：教練的期望  演練：OJT計劃表  演練：暗碼傳授 |
| **員工輔導與績效提升** | * **正確適當的回饋** 介紹在輔導過程中的溝通回應方式，並且讓學員實際練習，熟悉將負面批判改為正面引導的語法。 * **輔導面談的步驟** 藉由實際案例的搭配說明，一一演練五個輔導員工改變行為的步驟。 * **因材施教的輔導方法** 藉由冰山模型分析行為的成因，並由知識、態度、技巧三方面分解八種不同的員工類型，學習如何見招拆招。 | 3hrs. | 測驗：回應風格  演練：輔導面談 |