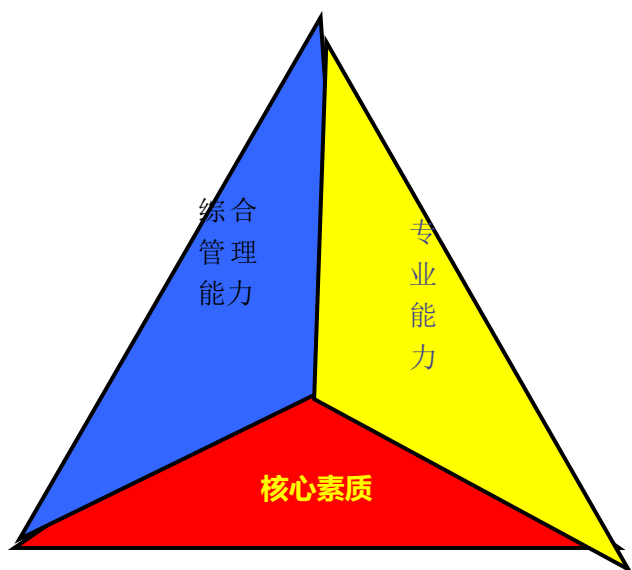




核心素质	综合能力	专业能力
爱岗敬业	自我管理	财务专业能力
诚实正直	—成就愿望	—.....
学习创新	-自信心	—.....
理解尊重	—情绪控制	审计专业能力
团队合作	分析判断	—.....
国际视野	-信息收集	—.....
	-分析能力	物流专业能力
	—宏观思考	-.....
	推动执行	—.....
	-计划能力	市场专业能力
	—细节监控	—.....
	-执行能力	—.....
	—应变能力	技术专业能力
	沟通交流	-.....
	-倾听理解	-.....
	—口头表达能力	行政办公专业能力
	-书面表达能力	—.....
	—外语应用能力	—.....
	—影响和说服能力	人力资源专业能力
	—公关能力	—.....
	团队管理	—.....
	-团队领导	项目管理专业能力
	—培养他人	-.....



第一部分、核心素质

核心素质

定 义: 核心素质是公司企业文化、价值理念和发展战略的具体表现,适用于顺安捷物流公司全体员工。

1) 核心素质包含:

2) 核心素质的定义	名 称	及行为要求
	爱岗敬业	
	诚实正直	
	学习创新	
	理解尊重	
	团队合作	
	国际视野	

素质要素名称	爱岗敬业	素质要素类别	核心素质
定 义: 热爱本职工作, 将个人发展与公司利益紧密结合在一起, 为他人提供尽善尽美的服务。			
行 为 表 现			
➤ 对工作始终保持高度热情, 把工作当事业来做; ➤ 准确理解岗位要求, 认真履行工作职责; ➤ 不给自己找借口, 敢于承担责任; ➤ 自觉遵守公司的各项规章制度, 做遵守纪律的模范; ➤ 当组织需要和个人需要发生冲突时, 能优先考虑组织需要; ➤ 认同公司企业文化, 对企业保持忠诚。			

◆ **事例 1:**

2011年开始,公司逐渐扩大规模,区域经理姚柏祥长年累月在省外一、二线城市调研,小孩和妻子在深圳,没有任何的假期陪伴,所有的人员都有休假,姚柏祥没有,没有怨言,以大局为重,踏实工作,以优质的服务和较强的敬业精神向同行展现了顺安捷人的素质和水平。

◆ **事例 2:**

素质要素名称	诚实正直	素质要素类别	核心素质
定 义：遵守职业道德，坚持原则，重视个人诚信,公平、公正地处理问题.			
行 为 表 现			
➤ 坚持原则，按公司管理各项制度和管理程序办事; ➤ 言而有信，说到做到,不“当面一套，背后一套”; ➤ 坚持诚信,把组织利益放在第一位，敢于制止他人不符合诚信原则的行为; ➤ 廉洁自律,自觉抵制工作中出现的诱惑.			

◆ 事例 1：

运营部某员工在工作中，坚决抵制某些供应商的说情，严格执行各种合同管理制度，按公司要求对进出口商及货运代理商实施严格的资质论证,建立了供应商资格评定准入程序.对大宗货物的运输及采购实施公开招标,做到了公平、公正，提高了透明度。

◆ 事例 2：

素质要素名称	学习创新	素质要素类别	核心素质
定 义：树立终身学习、持续创新的观念，积极学习新的知识和技能，发挥创造性思维，不断提高工作质量和效率。			
行 为 表 现			
➤ 具有强烈的学习愿望,并快速付诸于行动; ➤ 持续学习,钻研新的业务知识,追求一专多能; ➤ 把学习成果运用于工作中，改进工作方法或流程，提高工作质量； ➤ 敢于开拓创新，充分发挥想象力和创造力,出色地完成工作任务； ➤ 支持他人的创新行为，积极营造学习型组织的良好氛围。			

◆ 事例 1:

◆ 事例 2:

素质要素名称	理解尊重	素质要素类别	核心素质
定 义:理解宽容,相互尊重,对不同文化的价值观持开放的态度,能够敏锐地发现其中的差异。			
行 为 表 现			
➤ 员工间相互理解、相互关心、相互尊重; ➤ 深刻理解不同文化价值的意义所在,保持客观开放的心态; ➤ 正面对待差异,注意对不同文化的尊重和理解,与不同文化背景的人员友好相处; ➤ 对不同文化有比较好的适应能力,能够主动改变自己的沟通方式与工作方式; ➤ 冷静处理文化冲突,融合不同文化背景下的员工。			

◆ 事例 1:

◆ 事例 2:

素质要素名称	团队合作	素质要素类别	核心素质
定 义:与团队成员相互配合、相互支持,共同实现组织目标。			
行 为 表 现			
➤ 服从团队领导,以实际行动支持团队工作,成为可靠的团队成员; ➤ 在团队内,主动沟通与合作,推进团队目标的实现; ➤ 化解团队中的冲突,维护和加强团队的名誉; ➤ 对团队成员的能力和贡献表示肯定及认同; ➤ 资源共享,创建相互依赖的团队合作精神。			

◆ 事例 1:

◆ 事例 2:

素质要素名称	国际视野	素质要素类别	核心素质
定 义:具有国际化的经营管理意识,能够跨越国界和地理位置进行前瞻性、战略性思考。			
行 为 表 现			
➤ 具有开放的心态,不断转变思维方式,以适应国际化经营的需要; ➤ 不断学习国际先进管理理念和实践经验,提高管理水平; ➤ 注重提高自身素质,符合国际化公司员工标准的要求; ➤ 具有全球化的视野,并能始终以国际化发展为目标来要求自己。			

◆ 事例 1:

◆ 事例 2:

第二部分、综合管理能力

综合管理能力

定 义:是管理人员需要具备的个人素质和管理技能。

1)综合管理能力包括:

类 别		名 称
管理自我		成就愿望
		自信心
		情绪控制
完成 任务	分析判断	信息收集
		分析能力
		宏观思考
	推动执行	计划能力
		细节监控
		执行能力
		应变能力
与人 相处	沟通交流	倾听理解
		口头表达能力
		书面表达能力
		外语应用能力

		影响和说服能力
		公关能力
	团队管理	团队领导
		培养他人

2) 综合管理能力的定义及行为要求

素质要素名称	成就愿望	素质要素类别	综合管理能力
定 义:渴望成功, 追求卓越, 不断给自己设定更高、更新的目标.			
级 别	行 为 表 现		
1	付出努力, 完成日常工作。 ■ 付出努力,想把工作做好; ■ 完成日常工作,工作质量符合要求。		

2	改进绩效，力争上游。 ■ 不满足于已取得的成绩,有上进心，力求更好； ■ 不断改进工作质量,提高工作效率。
3	工作热情，设定有挑战性的工作目标。 ■ 工作主动热情,不需要督促，有事业心； ■ 为自己设定具有挑战性的工作目标(难度虽高,但付出努力后有可能达到)。
4	坚持不懈，具有创业精神。 ■ 为达到目标，不断付出努力,表现出锲而不舍的精神； ■ 在采取必要措施（例如进行项目可行性研究等)使风险最小化的情况下,尝试全新而具有巨大挑战性的目标。
负向行为表现	■ 不关心工作任务,工作中心不在焉； ■ 满足现有工作质量，不思进取； ■ 工作缺乏主动性,想办法逃避工作； ■ 眼高手低，设定不切实际的目标。

说明：

成就愿望表明一个人始终关注自己的工作成绩,希望有所建树,通过不断给自己设定更高的目标而获得满足。这种对成就的不懈追求能够给人以动力，使人能够长久地工作而不知疲倦，愿意迎接新的更富挑战性的任务。

◆ 事例：

素质要素名称	自信心	素质要素类别	综合管理能力
定 义:对自身能力积极而准确的评价,相信自己能够克服困难,成功完成工作任务.			
级 别	行 为 表 现		
1	独立处理日常业务。		

	■ 在没有明确指示的情况下，能独立处理日常业务。
2	接受困难的工作任务。 ■ 面对困难的任务，不退缩，勇于承担； ■ 面对阻力和困难，不轻易放弃，积极地寻求解决问题的办法。
3	喜欢接受挑战。 ■ 乐于承担有挑战、有风险的工作任务，并为此感到兴奋； ■ 能够承受挫折和失败，总结经验教训，争取下次成功。
4	愿意承担极具挑战性的任务。 ■ 愿意承担极具挑战性的任务（例如，开拓一个全新的业务领域）； ■ 不害怕面对失败，表现出百折不挠的精神。
负向行为表现	■ 怀疑自己的能力，逃避困难的任务； ■ 自负，对自己评价过高； ■ 面对挫折，灰心丧气； ■ 面对困难和冲突，轻易放弃。

说明：

自信心表明了一个人对自身能力、优势的认可与肯定程度。自信心强的人通常相信自己的判断，喜欢接受各种挑战，而且能够承受失败和挫折，不会因一时的挫折就灰心丧气。

◆ 事例：

素质要素名称	情绪控制	素质要素类别	综合管理能力
定义：在面对阻力、敌意、冲突和压力时自我调适，保持冷静、控制负面情绪的能力			
级 别	行 为 表 现		
1	控制情绪，避免不适当地表达。 ■ 控制自己的情绪，避免在不合适的场合和时机直接表现出来。		
2	压力下，反应冷静。 ■ 当感受到强烈的情绪时，反应冷静，继续处理问题或讨论。		

3	有效处理情绪问题，保持工作效率。 ■ 压力情境下，能很好地处理情绪问题,保持良好的工作效率； ■ 善于调节个人情绪，采取实际行动有效地缓解压力。
4	控制高压局面,确保完成任务。 ■ 面对高压情境(例如面临巨大冲突)，能很好地控制局面，让相关人员冷静下来； ■ 面对高压局面，以建设性的方式处理问题，积极寻求问题的解决。
负向行为表现	■ 在不合适的场合，由于情绪失控而造成不良影响(例如，造成客户的不满或关系破裂)； ■ 表现出沮丧、消沉等负面情绪； ■ 将个人情绪带到工作中，影响工作效率。

说明:

如果是控制性的使用如发火等手段来达到工作目的，不能视为情绪控制能力低,例如，领导严厉批评表现比较差的员工。

◆ **事例 1:**

◆ **事例 2:**

素质要素名称	信息收集	素质要素类别	综合管理能力
定 义：通过有效途径收集信息并对其进行归纳、整理的能力。			
级 别	行 为 表 现		
1	对信息进行初步的收集。 ■ 从已确认的信息来源中直接、有效地收集信息； ■ 能够对信息进行简单的汇总和分类,归纳出主要内容。		
2	独立进行相关信息的收集。 ■ 根据工作任务的需要,分析并确定应该收集什么样的信息; ■ 独立确定合适的信息收集渠道,并选取有效的方法收集信息。		
3	善于收集到非常有价值的信息。 ■ 善于快速、准确地从纷繁复杂的信息中捕捉有价值的内容; ■ 能够指导他人进行一般性的信息收集工作。		
4	能够组织复杂的信息收集工作。 ■ 根据部门或公司整体工作的要求决定信息收集的目的、质量标准、收集方法以及其它具体要求; ■ 能够指挥、协调复杂的信息收集工作(如大型的市场调研等)。		
负向行为表现	■ 不能有效使用各种信息收集方法,例如互联网、报刊杂志等; ■ 收集的信息杂乱无章,不善于进行有效的归纳总结; ■ 收集到无用或无关的信息,对相关业务没有太大用处。		

◆ 事例:

素质要素名称	分析能力	素质要素类别	综合管理能力
定 义：工作过程中把握问题的实质和关键点，提出切实可行解决方案的能力。			
级 别	行 为 表 现		
1	分析日常工作中的问题,独立解决问题。 ■ 对日常工作中遇到的问题独立思考,理清事物的基本关系，解决日常工作中的问题。		
2	分析工作中一些比较复杂的问题，提出有效的解决方案。 ■ 思考缜密，能够进行深入分析，理清事物的多重关系； ■ 能够独立地从专业角度对问题进行分析,提出有效的解决方案。		
3	分析非常复杂的问题,权衡多种方案的优劣。 ■ 思维全面缜密，善于分析复杂问题的多种可能的原因，或找出复杂事物之间的联系； ■ 恰当地运用已有的知识、技术等多种手段,权衡多种方案的优劣，找出切实可行的解决办法。		
4	分析没有先例的复杂问题，提出新颖的解决方案。 ■ 在本职工作领域属于专家，善于分析没有先例的、复杂的问题； ■ 快速、准确地把握复杂问题的实质,提出新颖、有效的解决方案。		

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/946001145223010104>