

《工匠精神与酒店（企业）运营领导力》

交流者：宋德标

【课程背景】

工匠精神并不神秘。说穿了，就是精、益、求、精 4 个字。只要我们能把这 4 个字融会贯通，让精益求精成为每个生产环节和每个管理监督层面上的每个人的工作精神、劳动态度、质量意识、服务观念和职业道德，把违背精益求精的一切行为模式视为工作乃至生活上的底线和警戒线。

【课程收益】

课程告诉学员：

1、“匠心精神”的潜在阻力；在现实生活中，那种对金钱赤裸裸的膜拜与渴望的社会氛围，那种毫不掩饰不顾一切地试图迅速发财的急切心态，则会彻底瓦解“工匠精神”。

2、在今天的中国又有哪个地方、哪个行业、哪个岗位、哪个人不需要这种“工匠精神”呢？意识。

3、浮躁的确是工匠精神与领导力的大敌，而由贪婪的欲火作背景，以投机取巧为时尚的浮躁则是一切精益求精价值观和生活原则的死敌！

【为什么要学习本课程】

目前领导力概念已广泛应用在政府机关、企事业单位等区域，在商业领域的应用还处于初级阶段，尤其是在酒店管理方面，国内刚刚起步不久。通过本课程分享与交流，让学员明白匠心精神不是口号，不可能凭空实现，也不可能一蹴而就，例如，尊重、承认和重视能工巧匠在企业的地位；不停留在口号上，在制度上做好设计，强化对工匠的奖励机制建立让工匠专心于技术的组织；营造宽容失败的文化环境，建立创新失败补偿机制。

【学员对象】

酒店，餐饮、各服务企业基、中、高层管理者

【授课时长】

2 天/12 课时

【授课风格】

讲授方式极具亲和力，擅长互动，注重双向沟通，视频、讨论引发学员自主思考。课程注重解决学员实际问题，实用性强，始终遵循理论+实践的教学理念。

【课程纲要】

课程导语一：

- 1) 工匠精神的定义
- 2) 工匠精神的核心
- 3) 匠心之难既在于“匠”，更在于“心”

课程导语二

- 1) 酒店运营需要匠心培育领导力
- 2) 增强本领的重点就是增强领导力
- 3) 工匠精神培育酒店运营领导力的理论

第一讲 工匠精神的内涵

导语：怎样学工匠精神？

案例一：

- 2、领导力强弱决定我们的酒店的运营品质

- 1) 酒店管理者的领导工作
- 2) 领导力水平
- 3) 孙子兵法“道胜”与酒店运营领导
- 4) 真正有匠心的酒店领导者
- 5、“工匠精神”的专、严、精
- 6、酒店企业领导力的“道胜”
- 7、工匠精神代表领导者的气质
- 8、案例二：《入殓师》
- 9、观看入殓师视频
- 10、工匠精神不是口号
- 11、酒店管理者差“死磕精神”
- 12、什么叫个人的领导力

第二讲 工匠精神与酒店领导力的三个层面

- 1、酒店领导力的三个层面
- 2、鸡蛋从外打破是食物，从内打破是生命
- 3、“酒店运营领导力”是一种信仰
- 案例一：国家的领导者培养过程
- 案例二：古代发明家鲁班
- 案例三：“大国工匠”胡双钱
- 案例四：大国工匠 毛腊生
- 案例五：大国工匠 宁允展
- 案例六：电焊能手张冬伟
- 案例七：顾秋亮:两丝钳工
- 4、酒店的运营领导者培养
 - 1) 一流的基层变成二流的中层
 - 2) 卓越领导开启心门，力行正道
- 5、观看视频《致匠心》

第三讲 工匠精神与领导力的领导魂

- 导语：孙子兵法“将胜”与管理策略
- 1、以身作则
 - 1) 作为领导的第一个使命：明确理念
 - 2) 领导的第二个使命：为他人树立榜样
 - 2、共启愿景
 - 1) 领导的第三个使命：描绘愿景
 - 2) 领导的第四个使命：感召他人
 - 3、挑战现状
 - 1) 领导的第五个使命：猎寻机会
 - 2) 领导第六个使命：试验与冒险
 - 4、使众人行
 - 1) 领导的第七个使命：促进团结合作
 - 2) 领导第八个使命：让他人发展壮大
 - 5、激励人心
 - 1) 领导的第八个使命：认可他人的贡献
 - 2) 领导第十个使命：庆祝胜利

6、观看正大光明视频

第四讲 工匠精神与领导力的现实意义

- 1、领导者高不成低不就的成因是什么？
- 2、孤独造就领导者的人格
- 3、内心感到自己很强大
- 4、链接：你不优秀，认识谁都没用
- 5、工匠精神就是双赢
- 6、学员互动：诗朗诵《感谢》
- 7、播放视频：领导人是怎样炼成的

第五讲 匠心精神与酒店领导者的反思

导语：“工匠精神”为何写入政府工作报告

- 1、工匠精神：就是“精”“益”两个字
- 2、工匠精神的基本要求
- 3、“敬”是工匠精神的厚土
- 4、“严”是工匠精神基本的态度
- 5、“专”是工匠自信的标签
- 6、“精”是工匠永衡的追求
- 7、三个层面是领导者永衡的追求
 - 1)（领导者如何领导自己）
 - 2) 领导他人-----领导者怎么能够领导他人
 - 3) 领导组织-----领导者怎么样再造组织
- 8、播放视频亮剑片段

第六讲 新工匠精神与酒店领导者的道胜

导语：孙子兵法“道胜”与管理领导力

- 1) 何谓“道胜”
- 2) 新工匠的特质
- 2、匠心独运
- 3、汉娜·阿伦特劳动之兽”的理论思想
- 4、作品即人品
- 5、好手艺要悟性，更要勤奋精神
- 6、唯偏执狂才能生存
- 7、播放视频：亮剑片段
- 8、零定律

第七讲“新工匠”精神与五个领导力境界的导向

导语、孙子的“力胜”与酒店运营管理策略

- 1、领导工作中的“聚焦”原则
- 2、酒店领导力的五个境界
 - 1) 职位——员工服从你，因为这是他们的职责
 - 2) 认同——员工服从你，这是他们的心愿。
 - 3) 成就——员工服从你，因为你为企业所做的一切
 - 4) 育才——员工服从你，因为你为他们所做的一切
 - 5) 做人——员工服从你，因为你就是你
- 3、酒店领导者穷尽一生磨练技能
- 4、用笨功夫练就真本事

- 5、差之毫厘也要计较
- 6、工匠的三个关键字
- 7、人品比专业技术更重要
- 8、播放视频《最后的手艺人》

第八讲 工匠精神与酒店领导力的运用

- 1、工匠精神的要义
- 2、追求极致的匠心精神
- 3、匠心精神在员工情景管理中的运用
 - 1) 何谓情景领导
 - 2) 你掌握了几种风格？
 - 3) 员工行为个性特征
 - 4) 员工不同的工作风格
 - 5) 如何对情景进行评估
 - 6) 评估员工的发展水平
- 4、一则故事：《放鹰人与养鸡人》
 - 1) 分析问题一：鹰为什么会变成鸡？
 - 2) 分析问题二：放鹰人身上具有优秀管理者的哪些特性
- 5、课程小结

第九讲 工匠精神与正确的价值观

播放《鹰之重生》视频

一、请大家思考《鹰的重生》视频内容，探究下列问题

- 1) 鹰重生的过程是不是外力作用的结果
- 2) 工匠精神：辩证否定的主体是事物自身
- 3) 重生前后的鹰有何区别和联系
- 4) 在鹰的重生过程中，鹰保留了什么？又抛弃了什么？
- 5) 发现自己的优势

二、稻盛和夫的“六项精进”在领导力的应用

- 1) 要谦虚，不要骄傲——谦卑之心
- 2) 要每天反省——吾日三省吾身
- 3) 活着，就要感谢——施人慎勿念，受施慎勿忘
- 4) 积善行，思利他——工匠精神就是双赢
- 5、不要有感性的烦恼

课程提问：为什么？中国不能重建圆明园