

《酒店基层班组管理技能提升》

主讲：宋德标

【课程背景】

酒店、餐饮企业基层主管、领班，是酒店、餐饮企业的管理骨干，是酒店、餐饮企业生生不息的创新源泉。事实证明，酒店、餐饮企业经营管理成功是5%的战略加95%的执行。当前很多企业只重视观念更新，重视先进制度的引进，但差距依然，主要原因是他们缺乏得力的基层主管、领班的队伍。本课程用基层的语言和来自基层的实例阐述什么是管理，了解基层管理者的角色和职责，并学习处理人际关系、有效沟通、培育下属和激励员工等实用技巧。

【课程收益】

通过本课程的分享，使学员理解基层主管、领班的督导角色认知，认识从技术到管理的班组建设的概念。引导基层主管、领班懂管理，会带兵打仗，会使用兵法，懂专业技术，会指导指导生产，会运班组管理技能剑法。懂人情，会体贴员工，会运用心法做好本职工作！成为员工活的榜样！

【培训对象】：

酒店各部门各级管理者、销售经理、资深员工

【授课时长】

培训时间：

1天/6小时

【授课方式】

讲授方式极具亲和力，擅长互动，注重双向沟通，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】

学员热身：二个小测试：

第一讲 班组的理念

- 一、班组的定义及特点
- 二、班组发展的四个阶段
- 三、班组成员的角色
- 四、高效能班组所具备的条件

第二讲 班组管理人员应具备的素质

- 一、班组管理人员应具备的素质
- 二、高效能团队建设对管理者的能力要求

第三讲 班组的建设与管理

- 一、如何激励、凝聚班组成员？
- 二、如何提高班组成员的执行力？
- 三、如何与班组成员建立良好的沟通？

- 四、如何提高应变、处理能力？
- 五、如何利用绩效考核体系有效监控班组？
- 六、如何建立学习型组织？
- 七、如何识人、用人，实现团队成员的合理配置？
- 八、如何建立和营造班组文化？

第四讲 班组管理层工作标准

- 一、学员互动 做游戏：
- 二、制订工作标准的目的
- 三、好的工作标准
- 四、订下明确的工作标准
- 五、要把工作做得最好，员工需知道
- 六、良好的督导应做到
- 七、不良督导的行为
- 八、学员互动：案例分析

第五讲 班组管理层管理技能

- 一、四种管理功能
 - 1、组织
 - 2、指导
 - 3、监察循环过程
 - 4、各项管理功能之作用
- 二、班组管理层应具备以下知识和能力
 - 1、培训游戏
 - 2、课程总结 解铃还须系铃人

课程总结：班组管理结束语