

《酒店中层干部管理技能提升训练》

【课程背景】

- 1、中层是企业的“中坚”，如何才能真正的成为企业的中坚力量？
- 2、中层的成长是最“坚难”的，如何才能快速的成长？
- 3、管理需要理论、方法、经验，如何更好的融合、领悟提高？
- 4、西方管理注重制度、东方管理注重人性，如何协调平衡？

【课程收益】

- 1、全面、系统的学习管理的全过程，统一观念、达成共识、激发活力；
- 2、良好的处理与上级、下属、其它部门之间的协同合作关系，处理好工作与人际关系，最大限度地发挥综合实力；
- 3、深入理解领导的管理魅力，快速提高下属的能力，更好的完成工作目标；
- 4、建设高绩效的管理团队、积极、高效、全力配合、发挥全部的团队潜力；
- 5、学习有效提升执行力的方法；
- 6、全面激励管理，让下属在工作中发挥更高的工作积极性和工作热情；
- 7、学习掌握日常管理应用技巧。

【讲师】胡爽姿

【培训时间】 2天

【授课方式】内容讲述、案例分析、游戏互动、讨论点评、情景演练

【课程大纲】

模块一：中层主管的角色与职责、能力与要求

- 1、中层管理者的角色定位
- 2、优秀主管必须具备的九大工作意识
- 3、日常管理容易陷入的八大误区
- 4、主管应具备哪些管理能力
- 5、主管管理的三项基本原则
- 6、管理人员应具备的涵养
- 7、成功管理人员的八项准则

模块二：培养中层干部的组织与工作目标管理能力

- 1、管理人员的五项修炼
- 2、目标如何实现
- 3、从目标到计划
- 4、从计划到实施
- 5、计划的实施与跟进
- 7、授权的十大原则与步骤

模块三：培养责任意识与职业素养

- 1、中层管理者的职业素养不容忽视
- 2、为将之心--责大于权
- 3、企业发展到不同阶段对中层管理的要求
- 4、管理者应该有的意识和心态(效能意识、创新意识、问题意识、自律意识……)
- 5、管理者的职业素质模型

模块四：培养和提升中层管理人员的执行能力

一、打造及提升中层执行力

- 1、做事先从做人开始
- 2、诚信给中层执行者增色
- 3、执行力的驱动系统
- 4、执行者的职责系统
- 5、执行效果的检查系统
- 6、执行结果的考核系统
- 7、提高工作效率
- 8、突破工作障碍的技巧
- 9、把一切事情做得尽可能完美
- 10、及时行动，决不拖延

二、提升下属执行力

- 1、激发员工内在的潜力
- 2、掌握最佳的工作分配因素
- 3、权责利对等

三、优秀的企业文化是高效执行力企业发展的最高境界

- 1、企业竞争的三大境界
- 2、执行是企业文化的内容
- 3、文化是执行的平台
- 4、执行是一种制度与文化
- 5、执行文化以价值为核心

模块五：有效沟通---管理的核心能力

- 1、正视沟通及其重要性
- 2、倾听是沟通最重要的技巧
- 3、表达技巧—有效的传达
- 4、与人沟通的原则和正确的心态
- 5、如何与员工建立相互依赖的关系

- 6、如何与上级进行积极有效的沟通
- 7、如何与同级进行配合与协作
- 8、冲突管理--认识冲突、接受冲突、管理冲突

案例：1、企业沟通管理模式

研讨：2、冲突一定就是坏事吗？如何化干戈为玉帛。

- 9、没有完美的个人，只有完美的团队
- 10、信任--团队成长的基石
- 11、领导者的个人魅力决定团队的战斗力

模块六：时间管理

- 1、为什么要管理时间
- 2、时间管理的目标
- 3、时间四象限工作性质分析
- 4、时间管理的三个原则
- 5、时间管理的几个策略

模块七：日常管理应用

- 1、抓住日常管理要点---妥善安排一天的工作
- 2、走动管理
- 3、三现主义
- 4、现场管理的金科玉律
- 5、管理的标准化
- 6、主管应具备的五种习惯
- 7、管理人员的金玉良言

模块八：员工的培养与激励---成为教练型主管

- 1、中高层对培训的看法，不同观念不同结果
- 2、员工表现不良的原因
- 3、上司在培训上应负的职责
- 4、培养人才的重要性
- 5、如何做好教育训练—训练四步骤
- 6、培训下属应有的态度
- 7、四种新型的工作关系
- 8、关注你的员工
- 9、大声说出你对员工的赞美
- 10、对下属的8条戒律
- 11、人性化管理的实施技巧

模块九:培训酒店内培训师 (TTT 训练)

一：从业务能手到业务教练 (培训师)

- 1、[企业内部培训师](#)的定位
- 2、企业内部培训师与管理者之间的关系
- 3、培训师的[学习](#)之道：从[训练](#)到[修炼](#)
- 4、培训师的三重[角色](#)：编、导、演
- 5、培训师的六大[能力](#)：[创造力](#)、感召力、挑战力、变通力、洞察力、表达力

二：掌握[培训基本功](#)，勇敢走上台：

理性逻辑：

(1) 压力破解

- 1、压力的揭秘
- 2、压力的破解：抛掉自尊、赢得自信
- 3、压力的舒缓、分散：如何把压力对象进行转化

(2) 培训师的风范

- 1、身形；2、手法；3、步法

(3) 培训师的三大利器

- 1、手势；2、眼神；3、语言

三：TTT [专业](#)表达-掌握讲话的公式

理性逻辑：

(1) 表达的形式

- 1、有人教过你讲话吗？
- 2、讲话的 6 步阶梯：讲述、叙述、表达、解释、讨论、回应
- 3、讲话的 3 种工具：垫子、迎合、主导
- 4、讲话的 2 种练习方法：扑克牌、看图提问

(2) 表达的形式

- 1、上场一下场
- 2、如何做自我介绍
- 3、开头-建立可信度
- 4、结尾-回味无穷感性演绎

(1、讲话练习；2、开场、开头练习；3、即席发言练习)

四：课程设计

- 1、培训需求分析
- 2、制定一个完整的培训计划
- 3、五个典型的培训方法
- 4、课件设计--PPT 制作
- 5、培训管理--培训过程精细化管理
- 6、培训评估的方法
- 7、培训师 3-5 分钟个人展示

课程总结