

《打造金牌酒店保洁师》

【培训课时】	12 课时	【培训师】	孙老师	2 天
【课程背景】	<p>卫生对一家企业的整体形象以及环境塑造起着决定性作用，对人体健康最为核心，作为一家企业的保洁工作岗位，由于工作特性所决定，其从业人员整体出现年龄较大，文化素养较弱，从业人员对工作本身的职业认知不强。</p> <p>因此，企业对于保洁岗位人员的职业化素养与专业技能打造显得尤为重要，专业的保洁人员不仅工作效率高，职业化操作过硬，工作质量高，且在设施设备，工具维护保养方面更为出色，可以为企业减少不必要的成本浪费与消耗，同时也能最大限度降低因人为因素所带来的环境与设施工具破坏和损耗。</p> <p>本课程从从业人员的基础素养打造，职业化认知以及职业化心态打造，使从业人员改变从业观念，建立自信，正确认知行业与岗位，同时进行专业操作培养，达到高效能，快节奏，质量高；在讲求团队协作的框架下，努力追求团队协作效能，通过企业基础保障工作而展现企业整体管理能力水平。</p>			
【课程对象】	企业全体保洁人员、保洁管理人员			
【授课方式】	内容讲授（45%）+案例分析（15%）+视频分析（5%）+情景模拟（5%）+故事游戏（5%）+学员研讨（5%）+分享互动（5%）+现场训练（5%）+室内拓展（10%）			
【课程特色】	<p>独创从理念到方法、行动上启发学员积极思考与互动，理论清晰化的同时，注重实用效果；</p> <p>以丰富的案例贯穿，运用直观的图表、视频，布置由浅入深的当场练习，利于学员当场吸收与应用；</p> <p>讲授生动详实，穿插管理故事和游戏，使学员获得管理的启发，提升管理技能，轻松又有收获。</p>			
【课程收益】	<p>提升保洁员工作认知与职业化意识；</p> <p>提升保洁员职业化素养；</p> <p>改善保洁员不良工作习惯，提高工作效率；</p> <p>掌握专业日常保洁操作技能；</p> <p>掌握清洁剂配比标准与用品工具维护保养方法。</p>			
【内容大纲】				

第一部分：餐饮职业化塑造的基础

一、保洁员的职业化基础

保洁员职业化塑造基础

保洁员职业化素质与能力模型

二、保洁员常犯的认知错误

保洁员工常犯的认知错误

优秀企业不喜欢的保洁员类型

优秀企业最欣赏的保洁员类型

三、三项核心职业道德修炼

敬业是最好的习惯

责任重于泰山

团队至高无上

四、保洁职业化行为

何谓保洁职业化行为

保洁职业化素质行为准则

- 1、遵守团队规律的生活；
- 2、达成工作的要求；
- 3、完成工作也协助别人
- 4、尊重他人，也尊重自己；
- 5、共好原则；

第二部分：工具以及清洁剂操作方法

一、清洁保养工具使用方法

1、清洁保养工具种类

2、清洁保养工具使用方法

3、清洁保养工具的维护方法

4、清洁保养工具使用注意事项

二、清洁剂使用方法

1、清洁剂的种类

2、清洁剂的标准配比

3、清洁剂的正确使用

4、清洁剂使用注意事项

第三部分：清洁保养的标准程序

一、清洁保养准备工作

二、吸尘标准程序

三、推尘标准程序

四、刮玻璃标准程序

五、卫生间清洁保养程序

六、地毯清洁保养程序

七、大理石清洁保养程序

八、各类装饰材料清洁保养程序

九、沙发凳椅清洁保养程序

十、电梯清洁保养程序

十一、室内盆景清洁保养程序

十二、其它清洁保养常识

十三、防疫操作标准

第四部分：计划卫生的操作方法

- 一、计划卫生的分类
- 二、计划卫生制订方法
- 三、计划卫生操作方法
- 四、设施保养计划制订方法
- 五、设施保养计划实施办法
- 六、计划卫生工作安全须知

第五部分：清洁保养效能塑造

- 一、培养工作意识与管理意识
- 二、如何快速养成良好的工作习惯
- 三、如何更有效完成工作目标的方法
- 四、提升工作效能

第六部分：打造高效能保洁团作

- 一、基本团队合作技能：企业对人际关系的期望
 - 团队工作的重要意义
 - 工作群体中的角色与相应的行为
 - 团队的凝聚力与团队精神
- 二、处理工作中的人际关系技巧
 - 自我管理
 - 能站在别人的立场考虑
 - 主动关怀帮助别人
 - 如何赢得合作的人际关系
- 三、沟通与协作
 - 有效的沟通技巧（赞美、同理、倾听、发问、响应）
 - 沟通时情绪的处理
 - 沟通技巧实践与演练
- 四、组织关系处理要诀：
 - 对老板“恩”、“责”诀；对上司“敬”、“习”诀；
 - 对同事“和”、“协”诀；对下属“容”、“助”诀

【备注】

本课纲内容将在课堂现场根据学员反馈信息对本主题课件内容作适当调整；
企业客户需提供多媒体培训设备：投影、音响、话筒、白板等；
企业客户需进行讲台背景布置与培训主题条幅布置；
企业客户、机构不得在课堂现场录像和录音。
本课程大纲为孙老师知识著作权，未经授权与许可，翻录转载必究。

