

《酒店员工压力与情绪管理》

【培训课时】	1天/6课时	【培训师】	孙老师	1天
【课程对象】	酒店全体人员			
【课程介绍】	<p>当今酒店业竞争惨烈，信息广，快节奏，人与人之间最纯粹的服务行业，工作效率，形形色色的压力直逼员工脆弱的心理防线。员工的压力问题不但对自己的健康产生巨大伤害，而且给企业带来的是工作绩效降低、成本增加等无形损失。本课程从“思维突破、压力调适、情绪管理”入手，学习压力与情绪管理，使员工避免压力的无情伤害，掌握有效缓解压力的方法，提高应对压力和管理情绪的能力。从而提高员工对企业的归属感和工作效率。让员工激情的工作，快乐的生活！</p>			
【课程目标】	<p>了解压力与情绪的正确概念与作用。</p> <p>明白有适当的压力才能有利于高绩效与快乐的生活。学会管理自我和他人情绪的方法。掌握时间管理、目标管理的原则与方法。</p> <p>树立正确的压力观，情绪观，掌握正确的压力与情绪管理办法，能主动去释放过多的压力，增加适当的压力，能主动运用情商管理日常的工作生活，实现“压力与情绪也是团队的资源”这一论点。</p>			
【课程效果】	<p>掌握处理负面情绪的技巧。掌握长久保持良好心理状态的方法。</p> <p>配合大脑的工作机制来提升思考能力及问题解决能力。</p> <p>掌握如何化解压力为动力。从根本上解决带来心理状态问题的不当信念。</p> <p>掌握提升精力的方法。</p> <p>掌握增加抗压韧性的方法。</p>			
【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>系统：课程涵盖了现代酒店员工心态情绪管理核心模块及关键点</p> <p>实战：理论和实践相结合，实操案例+工具方法，模拟场景即可体验</p> <p>易懂：专业的理论、深奥的道理寓于简单的描述，深入浅出</p> <p>易用：易于复制，学后即用，立竿见影</p> <p>高质：课堂氛围松紧结合，生动活泼，充分激发学员学习兴趣</p>			
课程大纲				
第一单元 解读压力与情绪				

1、酒店员工的压力源

- ✓ 内部源：
- ✓ 外部源：
- ✓ 酒店员工压力分类
- ✓ 心理测试

2、服务业的压力管理，情绪掌控认知

3、压力与情绪的特点

- ✓ 压力是一种感受，不平衡
- ✓ 情绪的特点

4、压力管理的原则

从管理自己开始

- ✓ 身：疏通身体
- ✓ 心：情绪管理
- ✓ 灵：调整观念

第二单元 管理压力的技巧

一、员工压力管理基础

压力管理三阶段：

- ✓ 入口：区分压力源
- ✓ 处理：提升抗压能力
- ✓ 出口：疏泄通道

二、员工压力管理方法

1、个人节源：减少压力源

- ✓ 小组讨论：寻找你的负性应激源
- ✓ 练习：找出你可以调控的压力源

2、正确调理身体

- ✓ 处理：减压方法
- ✓ 正确饮食调理
- ✓ 调整情绪经络

3、正确处理人际关系

- ✓ 上级关系
- ✓ 同事关系
- ✓ 属下关系
- ✓ 顾客关系

4、开流：主动疏泄，建立减压通道

- ✓ 主动应对
- ✓ 化解
- ✓ 借力助力

第三单元 管理情绪的技巧

1、智商与情商认知

2、做情绪的主人

- ✓ 谁在决定你的情绪？
- ✓ 正确处理情绪的三步骤

3、心灵重塑三层次：

- ✓ 人生三层次

-
- ✓ 心灵观想
 - 4、快乐的三个层次
 - ✓ 快乐的藏身地？
 - ✓ 幸福的人做什么事？
 - ✓ 先处理心情,再处理事情
 - 5、今夜不再无眠
 - 6、重塑积极观念
 - ✓ 受害者与责任者的转换
 - ✓ 活动：可以丢掉的观念
 - ✓ 你在问题的哪个位置？

第四单元 现场互动问答

【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；
企业顾客需提供多媒体培训设备：投影、音响、话筒、白板等；
企业顾客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产权，未经授权与许可，翻录转载必究。