

《工匠精神与餐厅精益管理提升》

交流者：宋德标

课程背景

餐厅现场精益管理是一种生产与经营管理技术。是继大批量服务生产方式之后，对企业、对职业人的生活方式影响巨大的一种生产方式。餐厅精益管理是通过消除企业所有环节上的不增值活动，以达到最佳品质、最低成本、最短的交期、最佳的安全性、最高员工士气的生产方式。

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

通过本课程的分享，实战实效的辅导使学员自主管理是企业强身的利器。帮助企业加强员工自主管理，采取思想教育、培训、定期组织各种活动、建立制度、激励等许多措施，从机制上解决员工自主管理问题。课程强化横向沟通；在线品质管理促使员工互帮互助，开展质量小组互动；促使员工自我协调；看板管理、5S 活动不断改变员工习惯，提升员工素质，如此等等。

浮躁的确是工匠精神与餐厅精益管理力的大敌，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

目前酒店现场精益管理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、店长、高、中、基层管理者

授课时长

3 天/18 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

单元一：工匠精神培育餐饮人

头脑风暴

组成餐厅管理的十三个方面：

孙子兵法“道”的作用

餐厅管理四大凝聚力

大国工匠的精神

工匠精神的基本要求

工匠精神的三现主义

管理的成功，需要决心和毅力

管理的起点

管理的终点

管理过程「五个三」

餐厅管理的服务方面

餐饮服务质量控制方法

管理者需具备的六种能力

场景训练：例会

场景训练：员工谈心

【案例分析】训练

单元二：餐厅精益管理力行正道

孙子兵法：故经之以五事

1、工匠精神的定义

2、工匠精神的核心

3、习主席说：我们要学习

[4、工匠精神代表企业的气质](#)

案例一：《入殓师》播放视频

案例二：瑞士制表的工匠精神

案例三：古代发明家鲁班

案例四：“大国工匠”胡双钱

案例五：大国工匠 毛腊生

案例六：电焊能手张冬伟

案例七“工匠精神”的专、严、精

单元三：餐厅精益现场管理定位

1、孙子兵法：择人而任势

2、二个道理

3、企业经营最根本的目的是什么

4、餐厅精益现场管理原则

5、餐厅精益现场管理核心

6、当前企业面临问题

7、现场定位的概念

- 8、餐厅现场管理六大要素
- 9、餐厅现场管理基本技能要求
- 10、何为餐厅精益管理
- 11、正确的瘦身,效果真好
- 12、什么是餐厅现场管理
- 13、精益管理与餐厅现场管理的关系
- 14、餐饮管理规则的透明化
- 15、餐饮现场标准作业及其必要性
- 16、培育员工良好的行为习惯！
- 17、没有标准作业的地方就没有改善可言

单元四：餐厅目视管理提升管理理念

孙子兵法：兵势第五：

- 1、餐厅管理提升的 3 大基础工具
- 2、餐厅目视管理的理念
- 3、餐厅目视管理的作用
- 4、餐厅目视管理的 5 个基本要求
- 5、目视管理精益现场的典型应用
- 6、目视管理 5 项直接效果及其常见措施
 - 1) 提高安全管理的措施
 - 2)、提高品质管理的水准
 - 3)、提高设备 TPM 的水准
 - 4) 提高现物管理精度
- 7、目视化餐饮工作现场
 - 1) 目视化餐饮工作现场的建立
- 8、学员讨论；--目视化工作在餐饮现场的建立
- 9、管理看板有效且直观的手段
 - 1) 管理看板的作用

单元五：5S 是打造餐厅管理细节的执行力

孙子兵法：将有五危

- 1、5S 现场工具
- 2、5S 是打造细节执行力
- 3、5S-企业所有活动的原点
- 4、“匠人精神”是一种信仰
- 5、工匠精神让自己感到很强大
- 6、工匠精神与 5S 作用的要义
- 7、餐饮精益管理绝不是、也不能一蹴而就
- 8、5S 没有哪个企业不愿意
- 9 落实 5S 的鱼刺图
- 10、[《鹰之重生》视频](#)播放
- 11、餐厅员工能力的提升
- 12、看板的 3 大作用：作业指示、现品管理、改善工具
- 13、人才育成变革文化

14、餐厅运营中的“7”种浪费

15、五现主义-----餐厅现场管理的金科玉律

1) 改善的基本原则

第一阶段：作业分解 -----全部操作项目明细化

第二阶段：对每个项目明细化

1) 进行自问 5WHY 法

第三阶段：新方法的实施

2) 解决问题的思维原则

3) 创意提案活动的运作方法

单元六：管理者的沟通修为与境界

孙子说：“故将有五危

1、高效沟通的定义

2、领导者沟通的四个特点

3、有效沟通的和谐原则

4、向下沟通

1) 下达指令、命令的要诀

2) 工作安排的六个关键步骤

5、向上沟通：请示汇报的方法

6、建立餐厅运营文化的八个步骤

情景训练一： ----提升下属

7、三个和尚没水喝的深思

1) 学员互动--测试： ---你是高情商的精英吗

8、再读司马光砸缸

9、诸葛亮草船借箭的思维

情境训练二： ---辅导下属

1) 自我管理

2) 自我学习

3) 自我改善

单元七：餐厅运营治理的管理之道

案例：三湾改编

1、餐厅运营的十大结症

2、核心竞争力的构成

3、餐厅营运力治理总体思路

1) 懂行业：企业能力因素

2) 懂运作-战略制定与执行

3) 懂系统--系统管理

4、餐厅运营管理体系的八大循环

5、餐厅管理模式之六化

6、授权过程管控

7、授权的五个原则

课程总结： ----餐厅管理者的修为与境界