

## 管理层培训方案十篇

### 管理层 篇 1

中层管理培训分析中层干部管理者主要负责制定具体的计划及有关细节和程序，以贯彻执行高层管理者作出的决策和计划的人员。中层干部管理培训为您介绍中层干部管理者的工作特点，中层干部管理培训创新。

中层干部管理者和高层管理者以及基层管理者的工作是有差异的，他有自己独特的特征主要表现在：

#### 1、不是决策者

企业中处在各层级的成员都有着不同的主体责任，不同层次的管理者，在组织运行中扮演着不同的角色。高层管理者主要是掌握政策、把握方向、构筑愿景、策划战略，然后再把自己的想法传递各中层干部，所以企业的中层干部不是决策者，只是起到任务分解的作用。

#### 2、不是执行者

上级有了决策，策略之后再传递个中层，中层再传递给基层领导，然后基层的领导才让下属的员工付诸实施，中层是连接高层管理者与基层管理者的桥梁和纽带。

#### 3、是协调控制者

中层干部是基层与高层之间的桥梁、纽带；发挥得不好，就是基层与高层之间的一堵墙。所以中层干部扮演者协调员的角色。管理过程中可能会由于沟通的失误、信息的失真等问题造成高层管理者与基层员工之间的隔阂。而中层干部更接近员工，更能体会和理解员工，可以从中斡旋、协调，使大家能够齐心协力共同实现组织的目标。

### 管理层培训方案 篇 2

#### 一、管理干部现状

中层管理干部是企业的核心成员，企业的骨干力量，目前企业中层管理人员的组成大多是没有管理经验的实干员工或技术人员，他们半路出家，对于中层管理者应具备的管理能力稍有欠缺，往往凭自己的主观臆断行事，造成执行力的偏差，使企业错失良好的发展机遇。

## 二、培训目的

希望通过培训使中层管理者弥补其管理能力的不足，帮助中层管理人员明确角色定位和技能要求，通过培训提高分析问题与解决问题的能力，让他们能在自己岗位上得到充分的发挥，为企业的发展做出更大的贡献。

## 三、培训概况：

### 1、培训时间安排

本次培训周期 3 个月，培训展开有网络教育、课堂培训、户外拓展等 3 条主线，其中穿插案例分析、无领导小组讨论、头脑风暴、角色扮演等内容。

培训每周一次，每次 1 小时，具体培训时间以通知为准。

### 2、培训组织者：

集团人力资源中心

### 3、培训小组分工：

培训组组长：

培训组成员：

### 4、培训对象

集团及分公司中层干部及核心岗位员工

### 5、培训地点

集团会议室

## 四、培训要求

1、考勤：参训人员不得无故缺席，不能参与者持假单至人资中心(需总裁签字)，否则按规定处理；

2、课堂纪律：培训期间电话静音，不得大声喧哗；

3、考核安排：每次培训均有考核，成绩及出勤情况次日公布至中层以上领导干部。

## 五、培训效果判定

1、每月月初进行员工及领导层问卷调查，通过民意调查，了解受训者的行为改变情况。

2、每月月初进行受训者问卷调查，及时了解培训效果，以尽快调

整培训方法，达到最终培训目标。

备注 1：每课时为 60 分钟，每周进行 1 课时；

备注 2：每个课程结束，请各位中层干部挖掘自身案例结合本次培训内容，写一篇培训感悟，

计入培训考核成绩；

备注 3：考核安排，是将理论与实践的结合物，帮助受训者更快的理解培训内容，尽快的运用到工作中。

## 七、培训考核

本次培训只有负激励，没有正激励，各位学员需要掌握的知识及技能，是各位岗位必备能力，对于公司安排的提升计划，是对各位能力的加强，培训期间，对于多次缺勤，考核成绩不达标者，将对其岗位进行重新评估，培训期间成绩表现优异的学员，相信为以后的升职必定增加一个胜任砝码。

具体考核办法：

- 1、每次出勤占总成绩的 20%；
- 2、每课时的课堂表现占总成绩的 20%；
- 3、课程结束根据对受训人的民意调查占考核 30%；
- 4、课程结束的考核占 30% 。

最后，希望各位领导重视本次培训，认真对待，人力资源部随时欢迎各位领导能提出宝贵意见，我们会认真考虑并及时改进。

公司的发展，在于你我的共同的努力，美好的未来，我们携手前进！

## 管理层培训方案 篇 3

服务流程分为：迎宾服务、为客人点酒、为客人调酒、为客人送酒服务、为客人验酒、开瓶与斟酒服务、服务员为客人结账服务。

### 迎宾服务 1 问候

客人到达酒吧时，服务员应主动热情地问候“您好”、“晚上好”等礼貌性问候语。 2 领坐服务

引领客人到其喜爱的座位入座。单个客人喜欢到吧台前的吧椅就座，对两位以上的客人，服务员可领其到小圆桌就座并协助拉椅并遵

照女士优先的原则。

#### 为客人送酒服务

1 服务员应将调制好的饮品用托盘从客人的右侧送上。

2 送就是应先放好杯垫和提供的酒水和咖啡，递上餐巾后再上酒，报出饮品的名称并说：“这是您（或你们）的，请慢用。”

3 服务员要巡视自己负责的服务区域，及时撤走桌上的空杯、空瓶，并按规定要求撤换烟灰缸。

4 适时向客人推销酒水，以提高酒吧的营业收入。

5 在送酒服务过程中，服务员应注意轻拿轻放，手指不要触及杯口，处处显示礼貌卫生习惯。

6 如果客人点了整瓶酒，服务员要按示酒、开酒、试酒、斟酒的服务程序为客人服务。为客人结帐服务

为客人示意结帐时，服务员应立即到收银台出取帐单。

取回帐单后，服务员要认真核对台号、酒水的品种、数量及金额是否准确。确认无误后，服务员要将帐单放在帐单夹中用托盘送至客人的面前，并有礼貌地说：“这是您的帐单。”找回的零钱要向客人道谢，并欢迎客人下次光临。

#### 酒吧服务培训材料

#### 第一部分 正确认识娱乐服务和服务质量

#### 一、什么是服务

1、概念：服务是能够满足他人某种需求的特殊礼遇行为，英文“Service（服务）”这一个词的每一个字母所代表的含义理解，其中每一个字母的含义，实际上都是对服务人员的行为语言的一种要求。理解为微笑、出色、准备好、看待、邀请、创造、眼光。

#### 2、注解分析 Service

S-Smile 微笑服务员要对每位客人提供微笑服务

E-Excellent 出色服务员要将每一项细微的服务工作都要做得很出色 R-Ready 准备好 V-Inviting邀请 C-Creating 创造 E-Eye 眼光

服务员要随时准备好为客人提供服务

服务员在每一次服务结束时都要邀请客人下次再来光临 服务员要

精心创造出使客人能享受其热情服务的氛围 服务员要始终用热情友好的眼光关注客人，预测客人 需求，及时提供服务，使客人时刻感到服务员在关心自己。

### 3、服务的六个要点

- (1)、能力
- (2) 知识
- (3)、自重（工作时表现的态度）
- (4)、形象（注意自己的仪表）
- (5)、礼貌（真诚待人的态度）
- (6)、多尽一点力（额外的工作）

## 二、服务质量

### 1、服务质量的含义：

服务质量是指夜场向宾客提供的服务，指其产品在使用价值上，在精神和物质上适合和满足，宾客需要的程度。服务质量应该包括设备设施、服务水平、酒水食品和安全保卫四个方面。可以说服务质量是夜场的生命线，是夜场的中心工作。

### 2、服务质量的特性：

- (1) 功能性：是指事物发挥的作用和功能。
- (2) 经济性：是指客人来到公司后，在公司消费，其费用支出与所得到的服务是否相等，价与值是否相等。
- (3) 安全性：服务员在为客人服务的过程中，必须充分保证宾客的生命财产不受到影响和损失，身体和精神不受到伤害，机构设备是否完好运转，设施和环境卫生，这些都是服务质量不可忽视的重要方面。
- (4) 时间性：时间性强调为宾客服务要做到，准确和省时。
- (5) 舒适性：公司的设施要适应客人的习惯和要求，包括适用、方面整洁、美观和秩序。

### 3、服务质量的内容：

- (1) 有优良的服务态度：主动、耐心、热情、周到
- (2) 完好的服务设施；是指公司用于接待服务的设备、设施，

它直接反映服务质量的技术水平。

(3) 齐全的服务项目包括：

a、基本服务项目：凡在服务过程中有明确具体的规定，围绕主体业务设立的服务项目。

b、附加服务项目：凡是有宾客提出，但并不是每个宾客都需要的服务项目。

(4) 灵活的服务方式：是指夜场在热情周到为宾客服务时所采用的形式和方法，其核心是如何给宾客提供方便。包括：

a、适当的营业时间

b、简便的营业手续

c、舒适的休息场所

d、得力的应急措施

e、份外的主动服务

f、方便的规定制度（对客人而言）

(5) 娴熟的服务技能：是指一个服务人员在接待服务过程中，应该掌握和具备的基本功能。

(6) 科学的服务程序：是接待服务的程序和步骤。

7) 快速的服务效率：服务效率是服务工作的时间概念，一些向宾客提供某种服务的时限。

4、检验服务的好与坏，\*的是什么：是\*客人的感觉，永远给客人留下好的感受。那么怎样给客人留下好的感受呢：

(1) 服务员的意愿

(2) 培养服务员的待客技巧（待客艺术）

三、什么是客人

△ 客人就是朋友，客人就是总经理的客人。

△我们是依附客人存在的，不是客人依附我们存在的。 △客人不是打扰我们工作的人，而是我们工作的目的。

△我们不是通过我们的服务在帮助客人，而是客人帮助我们，给我们提供了一次次服务的机会。谁的机会越多，谁就是强者。

△ 客人不是我们事业中的局外人，而是我们事业中的局内人。

△客人不是我们争执吵架的对象，你永远也不可能在争吵中获胜即使你是对的。

△客人是有需求的人，解决客人的正当需求，要像我们解决自己需求一样。△客人不仅仅是一个有客观，统一的数字。客人是有感觉和感情的，同我们一样具有偏见、成见的人。

## 第二部分 仪容、仪表、仪态

### 一、仪容、仪表、仪态的概念 仪容一指人的容貌

仪表—即人的外表，一般来说，它包括人的容貌、服饰、个人卫生和姿态等方面，是一个人精神面貌的外观体现。

仪态—指人在行为中的姿势的风度，称为仪态。姿势是指身体呈现的样子；风度是气质方面的表露。

一个人的仪容、仪表、仪态往往是与他的生活情调思想修养、道德品质和文明程度密切相关的。

### 二、注意个人仪容、仪表的意义

1、注重个人仪容、仪表、是每位员工自尊自爱的表现，是一项基本素质。

2、反映了企业的管理水平和服务质量。

3、是尊重宾客满足宾客的需要。

4、是对服务人员仪容、仪表的要求。

### 三、夜场对员工个人仪容仪表的基本要求

#### （一）服务方面的基本要求

A、服装（制服）整洁、大方。上岗前要细心反复检查制服上是否有酒渍、油渍、酒味，扣子是否有漏缝和破边。

B、皮鞋擦得干净、光亮无破损。

C、男员工袜子的颜色应跟鞋子的颜色和谐。以黑色最为普遍。

D、女员工应穿与肤色相近的丝袜，袜口不要露在裤子或裙子外边。

E、工号牌端正地佩戴在左胸上方。

#### （二）修饰方面的要求

A、头发梳理整齐、要打啫喱水保持光亮

B、要化淡妆、喷清淡香水、不宜浓妆艳抹。

### （三）个人卫生方面的要求

A、指甲经常修剪、保持清洁。不得留长指甲、也不要涂有色指甲油。

B、要经常洗澡，经常更换内衣，内裤和袜子。身上不能有汗味。

C、要经常漱口，保持口气清新。嘴里不能有异味，上班前忌吃葱、蒜等之类的有异味食物。

D、在工作岗位上，除手表外，不可佩戴耳环，项链等饰物。

E、男性不留长发，小胡子，大鬓角，女性不梳披肩发型，避免选用色泽鲜艳的发饰。

### 四、夜场对服务接待工作人员仪态的要求

#### （一）正确的站立姿势

身体重心放在两脚中间，挺胸收腹，腰直、肩平，两眼平视、嘴微闭，面带微笑，双臂自然下垂（双手在背后交\*或体前交\*）两腿膝关节与髋关节舒展挺直。

#### （二）正确的坐姿

上体自然坐直，两腿自然弯曲，双脚平落地上，双膝并拢臀部坐在椅子中央，两手放在膝上，挺胸收腹，目平视，嘴微闭，面带笑容。

入座时，走到座位前面再转身，转身后右脚向后退半步，然后轻稳地坐下。女子入座时，要用手把裙子向前拢一下。起立时，右脚先向后收半步，然后站起。

### 管理层培训方案 篇 4

#### 一、目的

公司中层管理人员是公司的中流砥柱，起着承上启下的作用，通过培训旨在使中层管理人员明确公司的经营目标和经营方针，培养相应的领导能力和管理才能。使其具有良好的协调、沟通能力，以适应公司的业务发展，提升公司市场竞争实力。

#### 二、适用范围

公司中层管理人员

#### 三、课程内容

1、公司各项、业务流程、部门职能、。



2、购买关于中层管理人员的相关书籍做为培训教材，通过对理论知识的学习，使中层管理人员学会做为公司的管理者应该怎样想、怎样做、怎样超越；并最终应用于实际工作中，提高中层管理者的实际工作能力及管理能力。

3、做好理论知识学习阶段的准备工作及划分

第一阶段 安排不少于3个课时的时间学习公司的各项规章制度、业务流程、部门职能及岗位职责。

第二阶段 自学记忆阶段

1) 由中层管理人员自学教材，做好学习笔记。

2) 结合教材观看配套光碟，以加深学习的印象。

3) 每月进行一个学习阶段的记忆内容考试，不及格者给予一定的经济处罚。

第三阶段 实施应用阶段

1) 管理人员应主动将教材内容灵活应用于工作实践中，以充分验证所学内容的适用性。

2) 每月底对所学内容做分析总结报告，结合实际工作，进行自我分析，制定下一步提升计划及实施步骤。

第四阶段 交流阶段 开阔眼界、拓展思路、掌握信息、汲取经验。组织中层干部分期分批到上游企业及相关兄弟单位学习参观，了解生产经营情况，借鉴成功经验。

四、管理人员培训要求

本方案培训内容的设置旨在使中层管理人员竖立良好的心态，明确各自的角色、掌握沟通的技巧和团队管理的技能，以能够达到公司对管理人员的素质要求，提升承担更多责任的能力，并最终实现公司目标与个人职业生涯规划的统一。因此要求：

1、所有学员必须严格遵守各项培训制度及通知的要求，积极配合完成各项培训；

2、所有学员应利用业余时间积极学习，并将所学应用到实践中去，真正掌握所学；

3、考试是督促学员自学很好的方法，也是检查对所学掌握程度的

重要方法之一，人力资源部对培训内容组织定期的考试；

4、所有学员应及时将培训中的问题及自己在工作的想法、意见、建议积极地向人力资源部反馈，以利于培训工作的改进；

5、人力资源部负责对培训方案的制定、优化及组织实施工作，各部门应积极配合作好各项工作。

## 管理层培训方案 篇 5

### 一、培训目标

为了增强员工合理分配时间的能力，为了提高员工工作效率。

### 二、培训对象

集团员工

### 三、培训形式及讲师

形式：PPT 讲授

讲师：（待定）

### 四、培训内容

### 五、培训时间

20xx 年 11 月 17 日下午 2：00——3：30

### 六、培训地点

集团会议室

### 七、费用预算

### 八、培训实施具体流程

1、11 月 13 日下发培训通知，通知各部门参加培训的时间和地点；

2、11 月 17 日上午准备好培训所需要的投影仪，PPT，电脑，签到表等培训所需物品；

3、11 月 17 日 13：50 之前参加培训的员工进入会议室并在签到表上签到；

4、11 月 17 日 14：00 开始培训，培训结束后请参与培训的员工填写培训反馈表；

5、收集培训反馈表，并对反馈表进行整理分析，分析出本次培训的效果以及员工的培训需求；

6、对本次培训进行总结并制定后期的培训计划，对本次的培训资

料整理归档。

## 管理层培训方案 篇 6

### 一、被考核人员范围

- 1、各分支机构的部门经理级、副经理级人员；
- 2、隶属于分支机构的分公司经理级、副经理级人员；
- 3、岗位重要的科级人员。

### 二、考核程序

- 1、各分支机构的部门经理级、副经理级人员；隶属于分支机构的分公司经理级、副经理级人员考核人为总经理；
- 2、岗位重要的科级人员第一考核人为部门经理，总经理为考核成绩调整人。

### 三、考核方法

- 1、所有被考核人员均采用自我述职报告和考核人综合评判的方法，每季度、年终进行一次；
- 2、述职报告：须按规定时间要求交书面述职报告给所属考核领导；
- 3、上级评价：采用级别评价法，即直接领导初评打分、考核领导复评打分的方法。

### 四、考核时间

- 1、季度考核：于每季度的倒数第四天前将个人本季度的工作述职报告及下季度的工作计划交直接上级，直接上级于下季度的 3 日前完成上级评价并交所属考核人总经理审核终评后，报管理小组并交本机构人资人员处备案；

2、年度考核：于每年 12 月 25 日前将个人全年工作述职报告及下年度交直接上级，直接上级于 12 月 30 日前完成上级评价并交所属考核人总经理审核终评后，报管理小组并交本机构人资人员处备案。

注：由分支机构的人资人员将考核资料整理归入员工个人档案。以年度考核成绩为准核发年终奖金。试用期员工不参加年终考核。

### 五、考核内容

- 1、岗位职责考核指对被考核管理人员要担当本职工作、完成上级交付出的任务中所在地表现出的业绩进行评价。基本要素由工作目标、

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/936151045033011003>