

指導スキルアップ研修

【目的】

1. 指導法の習得～OJTとOFF-JT
2. 指導テクニックの習得（ほめる、叱る、励ます、認める、評価する）

【対象】

- 管理職・リーダーの方
- 後輩を持つ方
- 指導育成の役割を担う方

【プログラム案】

時間	内容	進め方
0 : 00	■ オリエンテーション、研修の目的	講話
適宜休憩	■ 指導者に求められる要件 ・意欲／役割認識／職務遂行能力／人材育成の捉え方	ディスカッション 講話
	■ 指導者の役割とは～求められる役割認識	ディスカッション
昼休憩 (1.0H)	■ 指導力の強化～指導テクニックの習得 ・ティーチングとコーチングの違いを理解する ・PDCAを踏まえた指示、命令の仕方 ・褒め方/叱り方/アドバイスの仕方/注意の仕方 ～現場で起こりがちな事象から考える ・あらゆる指導の機会の設定 ～ミーティング・朝礼・昼食時など ・OJT指導の留意点	講話 ディスカッション ペアワーク ロールプレイング
	■ 実践トレーニング ～現場での状況を具体的に言葉にし、伝わる内容を構築する 【テーマ案】 * 顧客意識とは～CSとコミュニケーションの重要性を語る * 身だしなみについて指導する * 挨拶の重要性を語り、挨拶の仕方を指導する * お声掛けの重要性とタイミングの指導 * お辞儀のポイントを指導する	ケーススタディ ロールプレイング 発表 フィードバック ディスカッション
適宜休憩	■ 課題提供、決意表明 ・現状の課題を洗い出す ・指導のプランを作成する	講話 個人ワーク
7 : 00	■ まとめ・質疑応答	