



《广东名冠集团经营管理手册》

节选五：集团企业人才竞争：选聘人才、使用贤才、全面培训、择优培养。

▶ 接第48期

2、集团企业经营管理干部、员工的奖惩制度。

思想教育的效果是短暂的，而奖惩的制度才会长期收效。集团企业有必要“思想教育和“奖惩制度”两手同时抓，不能强调一方面忽视另一方面，否则将收不到预期效果。制定集团、企业干部、员工奖惩制度。给为集团、企业多贡献的干部员工多奖励，同时也给侵害集团企业利益，表现极差、影响很坏的干部给予惩罚也是非常必要的。

(1) 集团企业干部和员工的奖励制度

① 星级提案奖（由各企业根据实际做出提案奖励方案，呈交集团董事会审批）

三星提案奖

集团、企业的干部或员工，在管理或生产实践中创新或提出合理化的书面建议，通过实践有效的提案，有利于企业管理创新；有利于销售增加营收；有利于企业降低成本增加毛利；有利于技术创新提高产量；有利于提高质量打造品牌；提案产生经济效益。集团、企业将根据实际产生经济效益给予提案者一次性三星提案奖金。并于集团《家园》报表彰，作升职、提薪、评优重要参考。

四星提案奖

集团企业的干部或员工，在管理或生产实践中创新或提出合理化的书面建议，通过实践有效的提案，或有利于企业管理创新；或有利于销售增加营收；或有利于降低成本增加毛利；或有利于技术创新提高产量；或有利于提高质量打造品牌；提案产生较大的经济效益，集团、企业将根据实际产生经济效益给予一次性四星提案奖金。并于集团《家园》报表彰，作升职、提薪、评优重要参考。

五星提案奖

集团企业的干部和员工，在管理或生产实践中创新或提出合理化的书面建议，通过实践有效的提案，有利于企业管理创新；或有利于销售增加营收；或有利于降低成本增加毛利；或有利于技术创新提高产量；或有利于提高质量打造品牌；提案产生巨大的经济效益，集团企业将根据实际产生经济效益情况给予一次性五星提案奖金。并于集团《家园》报表彰，作升职、提薪、评优重要参考。

② 业务及绩效贡献提成奖（由各企业根据实际情况，做成销售贡献提成奖励方案，呈交集团董事会审批）

宴会、团队提成奖

酒店营业干部或营业员或其他部门员工努力完成本职工作。为酒店接到大型婚宴、会议团队、旅行社团队等，执行由酒店集团审批的业务提成方案，实施多贡献多奖励。月饼销售超额提成奖

酒店每年中秋节前，各部门按分配任务销售月饼。凡销售完成任务后所超售月饼可按酒店集团审批的奖励方案提成奖励。

绩效提成奖

各企业可根据本企业的实际情况，定出超额完成企业，部门营收指标的绩效提成方案。呈交集团董事会审批，推行多劳多得、多贡献多奖励，提成奖，激励干部、员工的工作积极性。

业务指标超额奖

各企业可根据本企业的实际情况，向业务员分配业务指标，对于超额完成年业务指标的业务员。可按超出部分给予提成奖励。（奖励方案要上报集团董事会审批）。

特大业务贡献奖

各企业业务员努力工作，为本企业接回特大型业务。对企业完成年营收指标和毛利指标作出重大贡献者，企业总经理要及时上报集团董事会，并拟定奖励方案待审批。

③ 特殊贡献奖

技术专利奖

企业首创国内专业技术并形成专利，申请国家保护的。企业总经理应及时采取措施保护专利技术。并向集团报告，提交建议奖励方案。由集团派人核实后审批，发给创造者一次性大金额的技术专利奖。专利属企业所有。创造者提薪一级奖励。并于集团《家园》报表彰，作升职、提薪、评优重要参考。

科技创新奖

集团属下生产型企业，必须积极支持技术干部和员工，在高科技或制作技术方面有所创新的，使产品的产量或质量有所提高，给企业带来经济效益的，企业总经理应及时向集团报告，并提交奖励方案。集团派人核实后审批，发给一次性大金额的科技奖励奖金。并于集团《家园》报表彰，作升职、提薪、评优重要参考。

忠诚企业奖

集团企业干部或员工在保护企业财产与坏人作斗争，或在抢救集团企业财产安全，

或在抢救员工生命安全中作出重大贡献。企业总经理就及时向集团报告，并提供建议奖励方案。由集团派人核实后审批，发给一次性大金额的忠诚企业奖。并于集团《家园》报表彰，作升职、提薪、评优重要参考。

拾金不昧奖

集团企业干部或员工在工作中发现客人遗漏大数额的现金或贵重物品，及时报告上级或交还客人，精神可嘉，维护企业形象。企业总经理应及时报告集团。并提供建议奖励方案。由集团派人核实后审批，发给一次性的拾金不昧奖金。并于集团《家园》报表彰，作升职、提薪、评优重要参考。

集团属下企业可参照上述奖励方案。对一些干部、员工作出类似贡献有一定影响可发给奖金以示鼓励，提高企业员工的正气。需要上报集团管控中心审批。

(2)、集团企业员工、干部的处罚制度

在做好集团企业员工，干部思想工作的基础上。发给有贡献干部、员工奖金以示正面鼓励的同时，也应该对一些犯错或犯罪造成不同影响，给企业带来不同损害的干部，员工给予不同等级的处罚是必要的。其主要表现如下：

第一条：泄露企业机密，或侵害企业利益，使企业蒙受经济损失。

第二条：故意损坏企业设备，或盗窃企业财物，造成企业经济损失。

第三条：利用职权或工作之便，贪污、受贿、提高交易金额、谋取个人利益。

第四条：故意抬高采购价格、谋取私利、增加企业运营成本。

第五条：拉帮结派、煽动分裂；打群架、破坏团结。

第六条：消极怠工、或煽动员工罢工、工作不负责或失职、造成企业不必要的损失。

第七条：自由散漫、屡教不改；破坏纪律制度，影响极坏。

第八条：违反《广东名冠集团经营管理手册》规定的制度与程序。

对犯有以上八条者，根据其情节轻重给予以下处罚：

1、管理记录处罚——集团企业干部或员工触犯以上八条中其中部分条款，情节较轻，企业领导要对其谈话教育，看其有认识愿意改正，提出口头警告。并将其犯错情况作管理记录下来，以警示其改正错误，被记录者要签名承认。

2、签警告黄单处罚——集团企业干部或员工触犯以上八条中其中部分条款，情节稍重，企业领导上报集团管理中心可给予签警告黄单处分、并责成写深刻检讨、扣5%当月工资（第二次签黄单扣10%当月工资；第三次签黄单扣15%当月工资）。黄单签后六个月绩效考核评优者，可上报集团管理中心、相关董事撤消黄单，任何干部、员工签满三张黄单即可辞退。

3、辞退处罚——集团企业干部或员工，触犯以上八条中其中部分条款，情节较为严重，经总经理核查属实，给予辞退处分。给企业带来经济损失的，要追回经济损失。属B级以上要报集团人力资源中心和集团有关董事审批。特殊情况可采用劝其自动辞职处罚。

4、开除处罚——集团企业干部或员工触犯以上八条中其中部分条款。情节特别严重，企业总经理审核后向集团人力资源管理中心和有关集团董事报告。给予开除处罚，造成经济损失者应追回经济损失。

5、追究刑事责任——集团企业干部或员工，触犯以上八条中其中部分条款。情节十分恶劣，达到经济犯罪或刑事犯罪者。企业总经理应及时派保安看管犯罪者。并及时查核其犯罪事实。迅速向集团报告，经集团有关董事通知可到当地派出所或公安分局报案。将有关犯罪者交公安机关追究其经济责任或刑事责任。

<二>集团企业要建立选聘人才、使用贤才的有效机制。培养集团企业人才竞争优势。

集团企业各类人才不足或流失，会严重影响酒店服务质量，影响生产型企业生产进度和产品质量。各级人力资源部要创新招聘方法，多渠道招聘，保障足够的各类人才供给企业。

各企业部门要加强对干部员工敬业乐业教育、职业道德教育、专业技能培训，提高干部员工的思想水平和专业技能。企业部门更要创新用人方式，调整思维，尽量节约人才的使用。榜样力量是无穷的，要用好《家园报》、企业墙报、各种宣传阵地，及时表

▶ 接第一版

1、集团企业各类人才选聘和使用的准则

招聘人才——招聘人才的原则就是“有德有才才聘用；有德无才培训用；无德有才不聘用，无德无才绝不用。

用人为贤——用人为贤就是用人不管亲疏，不理地域，只要符合集团企业用人原则，有德者就用。做到用人不唯亲，举贤不避亲。

知人善任——知人善任就是用人所长，容人所短；顾全大局，宽容大度；把人才放到最能发挥其才能的岗位上，让其充分发挥人才的潜能，为集团企业作出最大的贡献。

精兵制——集团企业实行“精兵制”，清除无能，减少惰性、激励勤奋、提高员工素质。以二顶三，降低企业人力资源成本。

2、集团企业管理干部和普通员工招聘工作规定

(1) 集团下属企业总经理、财务总监按集团董事会聘用标准，根据企业经营特性，聘优秀人才放到企业任用，由集团人力资源中心备案存档。

(2) 集团企业B级及以上管理干部，人力资源中心按集团企业职位空缺、需要，选择人才面试考核，并通过原用人单位调查，是可聘用之才的按条件选择优良者，报企业总经理面试择优审批，最后呈集团有关董事签字，人力资源中心备案存档。

(3) 集团企业C级及以下管理干部由企业人力资源部按人力架构空缺申请招聘，按集团招聘、使用原则选择优良者面谈，并经过原用人单位调查，是可聘用之才，由用人单位主管面试，选择优良者报总经理审批，由企业人力资源部备案存档。(C级管理干部应上报集团人力资源部备案)

(4) 集团企业普通员工招聘应根据集团审批人力架构规定的人数不能超编，原则上是旺季达编，淡季缺编，尽力降低人力资源成本。由人力资源部和用人单位主管共同完成招聘程序，报财务总监审核是否超编。

(5) 集团企业聘用员工，按劳动法规定试用，有需要可以延期试用，试用不合格在试用期内辞退。试用期双方认为不满意，均可在七天之内辞退或辞职。财务部结清工资。

<三>集团企业需要建立各类人才培养、培养的有效机制，建立集团企业人才核心竞争力。

人的追求是永无止境的。干部员工对企业的满意度不见得能转化为出色的工作表现，做出卓越的绩效。而干部员工的敬业度才是驱动企业业绩飙升的关键因素。缺乏敬业乐的干部员工往往把企业给他们的满意条件作为一种享受，不讲贡献，工作得过且过。只有热爱企业、敬业乐的干部员工才有出色的表现，创造卓越的业绩。这说明对干部员工培训到位十分重要。培训应该是干部员工最大的福利。

集团企业必须抓好员工全面培训工作。通过培训让干部和员工清楚地认识企业管理要从小事做起，每人每天做好自己每一件事，是企业成功的基础。认识努力工作是对上司负责、对企业负责、归根结底是对自己负责。只有对自己负责，才能使自己不断地增值。责任心是员工进步的引擎，个人前途和企业的发展是分不开的，每个人都应随着企业发展而不断提升自己。

集团、企业的人力资源部或人事部行政部。主要抓干部、员工的思想教育和集团企业文化的全面培训；礼仪礼貌的培训。业务技能的培训由集团、企业部门主管负责。目前集团、企业比较重视在职培训，而忽视干部、员工上岗前的培训。造成新员工对集团企业文化、运营模式、核心战略、管理机制、薪酬政策、奖惩制度比较模糊，有一段较长时间才能适应，这种现象必须改变过来。

1、由集团人力资源部组织编写集团企业管理干部、普通员工入职前培训十大课程：

- (1) 集团企业“一本三求”的企业文化核心理念。
- (2) 集团企业“集团决策、分权管理、建立监督、强化管控”的运营模式。
- (3) 集团企业经营的五大指标责任制。
- (4) 集团企业实施品牌发展战略。
- (5) 集团企业推行的“绩效经营、节约管理”的核心战略，“岗位问责、奖优罚差”的管理机制；及对干部实施“经营管理指标”与“绩效考评制度”。
- (6) 集团企业推行电脑系统管理。
- (7) 集团企业管理坚持的十二条原则。
- (8) 集团企业对管理干部的十三条要求。
- (9) 集团企业试行的奖惩制度。
- (10) 集团企业的发展远景及人才政策。

2、管理干部、普通员工上岗前的培训工作

(1) 集团企业的总经理、财务总监、副总及总监级等高层管理干部正式上任前，由集团人力资源总监、结合他们上任企业的实际。组织重点学习集团企业干部入职培训十大培训课程。对他们进行上岗前的培训。目的让他们对集团、企业的经营管理状况有初步认识，认清自己权责。上任后更好地为集团、企业服务。

(2) 集团企业部门经理、副经理等中层管理干部正式上岗前，由集团人力资源中心或企业总经理、财务总监、人事部或行政部经理、结合本企业的实际、分工负责重点讲授集团企业干部。入职培训十大培训课程，对他们进行上岗前培训。目的让他们对集团企业和本部门的经营状况有初步认识，上岗后更好地工作。

(3) 集团企业普通员工正式上岗前。由集团人力资源部培训经理督导企业人事部经理，组织员工学习集团企业干部员工入职培训十大课程中的(1)、(3)、(5)、(9)\(10)五项课程。对他们进行上岗前培训，让员工对集团企业的企业文化、品牌打造、核心战略、管理机制、绩效考核、奖惩制度、人才政策、集团远景等有初步认识，上岗后为企业努力工作。

3、抓好管理干部、普通员工任职期间的培训工作

(1) 集团企业总经理、财务总监、副总及总监级的执行高层管理干部，每年由集团人力资源中心主持聘请专业讲师、选择专题、进行短期培训一次，以提高执行高层的管理水平。

(2) 集团企业选择个别有潜质。好学上进、忠诚集团、企业的执行高层干部或技术骨干。带薪离职参加短期培训或深造读书，费用由集团或企业负责补助，但培训和读书回来必须为集团企业服务一定年限，双方要签好合同。

(3) 集团企业的部门经理、中层管理干部，每年由集团人力资源中心负责组织选择专题讲座。分批进行培训一次，以提高中层管理干部的素质。

(4) 集团人力资源部每年对下属企业提名的。工作表现优秀、上进心强、刻苦钻研业务、技术、忠诚集团企业、有升职潜质的中层管理干部，进行分批升职前培训。以提高他们管理水平，升职后能信任其管理工作。

(5) 各企业人事或行政办每年负责对本企业的员工进行专题培训一次。对个别工作表现优秀、上进心强、好学、刻苦钻研业务或生产技术，忠诚集团企业。达三年以上工龄的优秀员工，进行升职前培训，经过培训后考试，选择优胜者升职，培养初级或中级管理人才。让员工对集团企业有信心，感到在集团、企业工作有前途。

(6) 集团下属服务性行业的企业，要坚持不间断地教育员工微笑服务，让他们懂得微笑是不用花钱的最好服务。全面地培训干部礼仪礼貌、员工的服务意识、服务技能、服务效率。将企业的服务水平提高。企业人事部要调研、树立典型、给予表扬、不断鼓励将培训工作搞好。

(7) 集团属生产性行业的企业，要坚持结合本企业的实际，每年支持对干部、员工进行全面培训，提高他们的品牌意识，鼓励员工刻苦钻研技术，大胆创新技术，为打造品牌企业作出贡献。

4、集团企业需要建立各类人才择优培养有效机制，建设一支管理严格、办事高效、工作勤奋、作风廉洁的管理团队。

集团企业高速发展，往往掩盖管理上的缺陷，缺乏一个择优培养人才的机制，只使用而忽视培养无法建立员工的凝聚力。人才青黄不接说明培养机制有问题。择优培养人才应着重提高中下层干部的管理能力，定期选择中下层干部集中培训。最终选择优秀者分配重要岗位，确保中层管理干部能力与企业发展平衡，建立集团企业人才核心竞争力。

人才是企业发展的基石，各企业每年要安排一定数量的培训经费，用于培训培养人才。总经理要重视考察干部、员工，公平、公正地选择、培养干部。提升有培养前途的优秀人才，要有实施可行的人才择优培养计划，确保中层管理干部不断层，以对抗日益激烈的人才竞争。目前企业竞争已是凭真本事竞争，已经到了规范化竞争的时候，突显出人才的重要性。既然企业的核心竞争能力主要是人才，因此集团企业需要建设一支管理严格、办事高效、工作勤奋、作风廉洁的精英管理团队。

管理严格——熟悉名冠集团经营管理纲要、细则，严格按制度管理、按流程做事。

办事高效——严格执行集团核心战略与管理机制、突破思维、创新工作、努力提高工作效率，今天应做完的事，决不留到明天做。

工作勤奋——敬业乐业、勤奋工作、对企业负责、对领导负责、对自己负责，努力完成岗位职责工作。

作风廉洁——忠诚企业、以企业为家、作风正派、廉洁自律不贪腐、团结合作为企业做贡献。

我们需要“感恩”

◆ 骏凯豪庭 尹芳

一个员工，从到公司工作的第一天起，就应该有感恩公司的意识。因为，公司为你提供了工作、学习、生存的环境。所以，要学会感恩，为公司奉献力量。

首先，在工作中要热爱本职。人生的大部分时间都是在工作中度过，曾经有人说过：“假如你非常热爱你的工作，那你的生活就是天堂；假如你非常讨厌你的工作，你的生活就是地狱。”虽然，工作不等于生活的全部，但是，谁又能真正地把工作和生活分开。因此，既然已从事了一种职业，选择了一个岗位，就必须接受它的全部，就算受到委屈，那也是这项工作的一部分。

其次，要学会承担责任。要熟悉自己的工作岗位的责任，明白你的工作范围，

对自己责任内的任何事情，都要主动地去完成，积极创新，千万不要事事都等领导来安排工作。

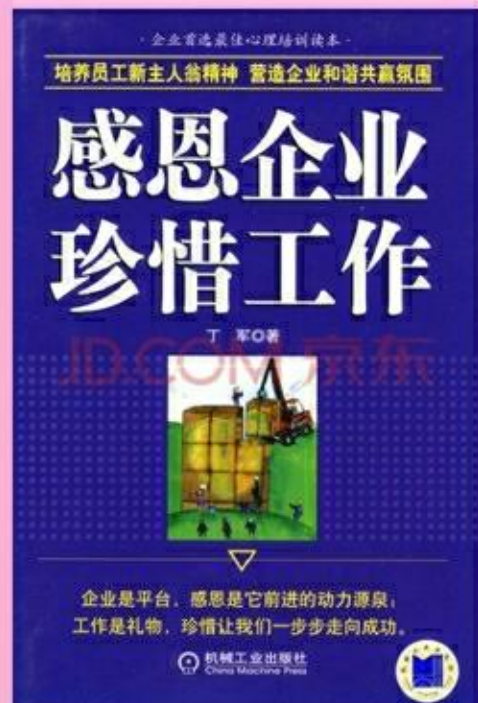
再次，在工作中要常怀感激之心，乐于付出。一个人的成长，离不开家人的支持、领导的关心和培养以及同事的帮助。日常工作中，要常怀感恩之心，把感恩意识化成自己的一种行为。对组织、对领导要多一些感激，少一些埋怨，因为领导也不是能事事周全；对同事多一些理解和包容，不要因为交流上的误会，影响了同事间的感情。懂得付出，主动做事，才能获得更多机会，才会有更多的同事愿意同你交往、喜欢你共事。

古人云“滴水之恩，涌泉相报”。感恩世间种种，以感恩的心来看待世界，怀

着一颗有责任心做好每一件事，这是做人的基本原则，也是事业成功的前提。

一个人只有懂得感恩，才会珍惜所取得的成绩，以及收获；只有懂得感恩，才能想干事、干好事，才能不断产生动力；只有懂得感恩，生活才有意义。因为，感恩是一种让人的生命变得更加美好的品德，是对他人、对自己的一种回报；感恩同样是一种境界，拥有感恩之心的人，待人处事就会很完美，事业也会成功。江总书记曾经说过“致富思源，富而思进”，其实这也是在告诫我们要懂得感恩。去年春节，记得有一位同事给我发过一条短信，其中有四句话值得让我深思：“常怀感恩之心，常怀相助之义，常忆相识之缘，常念友谊之情”。是的，这四句话是对“滴水之恩，涌泉相报”的最好注释。

感恩生我养我的父母，给予我生命；感恩教育我的师长，给予我智慧；感恩栽培我的领导，给予我平台；感恩帮助我的同事、友人，给予我力量。唯有感恩，才能天长地久。



财务管理心得

现金流是企业的血液

◆ 华冠钢铁 刘杰

现金流是企业的血液，没有现金流的企业就无法正常运转。

所谓现金流，就是客观存在于企业在经营活动中的货币收支。在财务上，它是企业的现金（包括银行存款）及期限短、流动性强、易变现、风险小的实物形态的总和。

保证现金流，是企业第一生存要素，利润，是一个企业的发展要素。如果没有了现金流，企业就倒闭了，保证现金流就是保证了生命，生命保住了，企业才能求利润，求发展。

李嘉诚说：“我的一生就是追求稳定的现金流，当我在做一个投资的时候，首先不是想到我能赚多少钱，而是如果我把那个做垮的话我拿哪一块来补。”

投资者创办企业，最终目的就是让企业创造利润、多赚钱，要达到这个目标，首先让企业正常运转，而现金流的运转，就是企业正常运转中的重要一环。

在国内，不少企业缺乏对现金的重视，一味追求利润，追求市场，结果摊子铺大了，现金周转不过来，资金链断裂，导致企业关门、倒闭。

同样的，国内也有一些企业长时间处于亏损状态而没有倒闭，就是因为他们有充足的现金流作为支撑，这样，就算没有利润，也可以支撑6个月以上，如果没有了现金流，2个月也难以支撑了。

企业家知道的“一怕两不怕”的戒律是：不怕企业经营负债，不怕亏损，就怕企业的现金流周转不灵。这一句话，也真实的体现了现金流对企业的重要性。

一个企业可以有很高的利润，不可说没有现金流的问题，也不可以说没有倒闭的风险，因为：利润=收入-费用，而现金=收钱-付钱。收入不等于收钱，费用不等于付钱；利润是“算”出来的，现金是“点”出来的。算可以有不同的算法，根据不同的算法可得出不同的利润；而点却只有一种点法：那就是一元一元看得见、

摸得着的钱，真实地加起来的。

这说明，现金流比利润更真实。

如果一个企业今天银行账户存款只有1200元，忽然接到税务局通知：明天必须缴纳税款70万元，企业投资者、管理者着急了，此时，接到客户一个120万元的采购订单，对方的付款条件一是要求按6折（72万元）付款，当场付清；或者按月结90天付给全款（120万元），此时，按企业现金紧张的情况，选择按6折（72万元）的条件，及时收回货款了，支付税务局70万元税款，应该是首要的选择了。

如果一个企业的利润表上反映赚了很多钱，但是营业收入的钱一分钱没收上来；资产负债表上反映原材料存货很多，但是欠供应商的钱一分钱未付，看起来利润很好，随着时间的延伸，现金流就会越来越紧张，银行贷款越来越多，财务费用会越来越大，最后支撑不起了。所以，一些投资者的思维是：货卖不出去就不是钱，卖出了，没收到钱也不算钱，他们可以不看帐只看钱，帐和财务报表是会计人员报给税务局看的。

投资者有这样的思维，说明重视现金流，本质上是正确的。这要比拿一堆破烂烂铁通过包装充当资产到股市上融资要安全、稳健得多。

身为企业的投资者、管理者，日常在对现金流的操作过程中，简单说来，可注意以下几个方面：

- 1、原材料和成品存放不宜过多、过久；
- 2、应收帐款不宜过多，回收期不宜过长；
- 3、固定资产投资、扩张不宜过度，摊子不宜铺得过大；
- 4、经营效益不宜连续亏损。

掌握现金流的操作技巧，实现现金流与利润的双赢，使企业在健康发展、良性发展的道路上越走越宽，才是长久之计，持续发展之计。

白金卡培训心得

◆ 江门酒店 潘闪闪

于7月25日下午14:30-16:30，酒店总经理黄总在桃园轩阶梯室对我们全体员工进行了《白金卡管理细则服务》培训，听完黄总精彩的培训讲话后，使我更加明确自己的工作目标和责任。酒店白金卡是为酒店特殊服务群体而设计的，主要接待VIP和大客户。之前说过我们为什么要销售白金卡，是因为它能给我们带来高的收入，更是因为白金卡能使我们的客人更加的忠诚，使他们对我们的品牌越来越认可，我个人认为酒店白金卡客户均占消费客户的30%-40%，如果我们能让这部分客源不流失，再加上我们对市场上其他客源的挖掘，我们的生意自然会更好，所以白金卡

会员才是我们客源中的中流砥柱。

白金卡会员服务是一种服务于人先的理念，以前的标准化VIP接待也许别具规格，但在个性化服务方面仍需要进一步提升。我们应加大对酒店白金卡会员资料的存档力度，对宾客住宿历史进行存档，把某些重要VIP客户生活习惯记录下来，整理服务案例使酒店各部门能资源共享，从而提供给客人贴心服务。

酒店服务是一门综合艺术，需要各部门密切配合，通过参加此次白金卡培训，相信酒店员工会对酒店服务的品质精益求精，相信我们会取得更好的成绩！



酒店工作感想

◆ 江门酒店 李淑玲

俗话说“内行看门道，外行看热闹”，我这个从未接触过酒店行业的外行人进入酒店工作已经有一年的时间了。在这段时间里，工作让我学到了很多，也慢慢地看懂了其中的一些门道，从此喜欢上了现在的工作。

毕业后的三年里我一直从事工厂的工作，很多人都觉得我的生活应该就此按部就班地继续下去，所以当我放弃原来那份工作时，我的朋友们都很疑惑，不明白我为什么放弃好好的工作，选择了一切重新开始。最初我也许不能给他们一个合适的答案，但是现在我已经可以很有把握地告诉他们：我的选择没有错！

就像三年前第一次踏上工作岗位一样，

怀着紧张的心情我开始了新工作。很快就融入其中，不断地感受到工作带来的新奇和惊喜，在工作的过程中提高了做事应变的能力。看着自己的工作做得越来越好时，慢慢的体验到了成就感，这种感觉外人看来微不足道，但是亲身经历后，就慢慢的明白了酒店里那些甘心奉献的员工热爱自己工作的原因。正是工作中享受到的这份实现自己价值的成就感，领导的笑容和赞扬给了我们无穷的动力。

我对酒店的工作有了更加全面深入的了解和认识。我知道我的工作还不算完善，但我也同样相信，只要努力了，门外汉也会有成为内行的一天。

新会港二期

主体码头通过交工验收

◆ 新会港 何超渝

2014年9月1日，新会港二期工程1万吨级泊位码头交工验收会议在新会港举行，经江门验收组评估，新会港二期码头主体顺利通过交通验收。验收组由新会区交通港航及海事等部门人员组成，经听取我港二期码头工程的施工、设计、监理与质监等单位代表的汇报，并现场察看工程实体和查阅资料后，对码头工程进行验收。

我港二期扩建工程于2007年8月底开工，并于2014年8月完成工程资料档案整理，具备交工验收条件。二期码头工程是衔接一期码头泊位向下游陆侧呈7度角顺岸延伸，建设规模为10000t级多用途泊位两个（码头结构30000t级泊位设计施工）。其中码头标准长度342m，码头标准宽度37.8米；过渡段长度约13米，宽23.5米。码头结构型式为典型高桩梁板式结构。码头前沿停

泊水域底标高近期按一万吨级疏浚至-10.1米，远期按三万吨级船型疏浚至-14.1米。本工程设计年吞吐量为91万吨，其中集装箱为9万TEU，件杂货为10万吨。另外二期工程码头后沿配套建设挡土墙及护岸结构约368米。目前，二期码头主体已完成土建工程及龙门吊岸吊设备的安装。经验收组评定，新会港二期码头主体顺利通过交工验收。

随着新会港二期主体码头交工验收及全面竣工验收，新会港除了不断升级改造硬件设备设施，同时不断地提升软件服务配套，在区委区政府及联检部门大力支持下，新会港将会为本地进出口企业提供稳定可靠、优质高效、高附加值的港口物流服务，从而提升本地企业竞争力，为地方经济持续发展作出贡献。



人力资源管理心得精简 架构/裁员--是人力资源管理的手段

◆ 华冠钢铁

在目前企业的人力资源管理中，企业裁员是再正常不过的现象了，企业中，裁员并不是解决问题唯一的办法，但企业人员臃肿，要裁员；企业效益下滑也是要裁员；即是效益好，但不适应企业发展要求的员工，还是要裁员；目的是为了鞭策落后，激励先进，提高企业的生产效率，降低人力资源成本。

企业人员臃肿或架构复杂，是企业管理体系缺失的产物，当一个企业没有一个良好晋升机制时，会导致部门负责人或主管根据下属员工目前的工作表现好坏来作为晋升的标准，为了鼓励他而提高他工资福利，就利用晋升机制提升职位来达到目的，如此一来，每个层级管理的职位均是由一些不完全胜任该职的人去担任，而自己无法去带领下属员工，为此，只好再用同样方法提升别的员工来协助自己完成上级的工作，如此类推，就会不断地出现一些无法称职或不胜任的管理人员，而这些管理人员或许通过增加人手和延长加班来达到完成工作为目的。这样，层级管理人员多（架构复杂），员工也增多，就会出现人员臃肿（冗员），管理混乱的现象，既增加人力成本，也无法提高员工的积极性；这就需要强化人力资源管理，完善各项机制，精简架构。

目前，大部分企业仍是一种粗放式（体力与劳力）的经营与管理，是依靠大量的资源与人力的投入获得成长的模式；在不断发展和转型的市场经济推动下，企业经营结构变革和生产流程重组是企业变革的重要部分，反映到人力资源方面会变革也要与时俱进，也要优化人力资源而裁减不适应企业发展的员工-裁员。

随着企业人力成本的提高，物价的上涨，社会大环境的因素等影响，会导致企业的利润下滑；要降低成本，被逼企业要减少人员-裁员成为不可避免。

未来，企业要致力于提高生产或工作效率、要从资源消耗型（体力与劳力）走向资源集约（智慧，创新）型，发挥人的智慧与潜力，适当聘用一些专业人才，而合理和理性裁员也是必然的途径。

人力资源区别于其他资源，它现有创造价值一面，又有独特的一面，首先人力资源有自我就业的选择，他有潜在力；如果企业管理机制，行业或福利不利于自己，或者与企业文化与工作环境不适应自己时，他就会选离开，相反，如果他的工作与努力，得上级的认同，表扬，尊重与关心，也会选择离开；这就会导致人才流动，这时，管理层和人力资源就要迅速变革改变现状，来适应员工的需要；一留才。其次，

人力资源会退化，如果企业员工过于稳定，员工福利过好，一方面员工的创业激情就会衰减，另一方面员工在岗位上得不到提升，员工的智慧和潜力难以发挥；整体人力资源就会退化（如中国很多国企就是如此，不是亏本就是破产）；企业就缺乏活力与生机。

再次，人力资源会沉淀，如果员工进入企业后，发现个个员工或管理层都是在想办法去偷懒睡觉，上网打游戏，经常可以迟到早退，犯错不用处罚等这种自由状态，觉得很安逸，就缺乏压力和动力，不再努力工作和学习，没有激励与创新，员工就会从人才变为庸才；严重阻碍企业的发展。因此，通过精简架构或裁员，可以铲除沉淀层，发挥员工的潜力与智慧，提高工作效率，降低人力成本，从而提高经营效益，这是人力资源管理的必然手段。

《情商与影响力》读后感

◆ 江门酒店 欧阳兆雪

多年以前，曾经看过一本名为《情商与影响力》的书，感触很深。

毕业后，工作了十年，在这十年里面，我觉得自己经历了别人一生才能经历的事情，是《情商与影响力》教给了我从容与淡然，让我自信、让我勇往直前、让我坦然的面对我的人生。以下是我对这本书较为深刻的认知。

所谓“情商”就是指人对自己的情感、情绪、思维的控制能力和在社会人际关系中的交往、调节能力，相对智商而言，它更能决定人的成功与命运。在社会竞争激烈的今天，无论你是一个普通的员工还是一个企业的管理者，高智慧的情商会决定你甚至一个企业的命运与未来。

一、思想决定命运

由于长时间从事一种职业就会养成一种思维定势和行为习惯，习惯可以是一种选择，而选择却往往决定了我们的命运。思想决定行为，行为决定习惯，而习惯蕴藏着惊人的力量。曾经听说过这样一句话：每天重复做一样事情，你就是机器，每天认真的重复做一件事情，你就会成为专家，当你成为了专家，你就有了竞争力。这句话充分简述了选择什么样的行为习惯就决

定什么样的结果。选择好的习惯不仅能彰显我们的个人修养，还能影响身边的人，引领我们走向成功；反之，坏的习惯带给我们的是一败涂地。做个比喻：一个服务员每天按照主管部长的要求重复的做着那些工作，那这样的服务员只能永远是个服务员；一个服务员每天主动认真的做着他份内甚至份外的事情，那这个服务员终究会站在一个更高的位置。思想绝对能决定你的未来、决定你的高度。

二、要自信

自信就是相信自己，一个人如果连自己都无法相信，别人就不可能相信你。自信能影响一个人的能力。通常失败的原因不是能力低下，而是信心不足，还没有上场，精神上首先败阵。一个对自己没有信心的人，就算给予你权力，你也无法支配。一个人的能力深受自信的影响，能力并不是固定的，能力发挥到何种程度具有极大的弹性。自信心就像能力的催化剂一样，他可以将人的一切潜能都调动起来，将各部分的功能推进到最佳状态。

曾经听过一句很有意思的话“人生就像心电图一样，一帆风顺，你就挂了”，这句话用来形容漫漫人生真的很恰当。人

生本来就不可能一帆风顺，挫折是无法避免的，成功与失败相辅相成。在面对失败时，更要选择相信，相信是一种力量，它往往引导你走向成功。

三、高情商的人必能缔造影响力

有高情商的人能通过缔造影响力向下扎根、向上生长、横向影响。在日常工作，我们需要有良好的情商，良好的情商能帮助我们掌握同事或客户的情绪，发生争议时能妥善处理，避免恶化，工作时容易进入松弛状态。领导不等于压制，而是说服别人共同为了一个目标努力的艺术。领导者要从很多方面来控制自己的行为，以便营造和谐的团队氛围。一个高情商的领导者能够使所有员工跟随他的情绪共舞，这就是影响力。

情商是一种个人修养的体现，是一种人格魅力，情商高的人无论你今天站在哪个位置，总能彰显你的影响力。心态缔造天堂，生活的每一刻都充满机遇与挑战，如何掌控全在于心态。人生的舞台不是演绎给别人看，相信自己存在的价值，塑造一个属于自己的高品位人生。



过程美、骏凯美

◆ 骏凯豪庭 何小霞

偶尔遨游于网络，发现很多网友都在评论“过程美”一词，深入其中才发现这个词蕴含着深刻的意义。在网络上，“过程美”被认为是追求梦想的过程本身就是一种至善至美的意境，结果固然重要，可只是一瞬间，能回味无穷的只有过程，脑海中涌现出在骏凯豪庭销售中心的过程美。

每个来骏凯豪庭的客户都有个不成规律的习惯，先在这个弥漫着威尼斯风情的1700亩江门至大江畔社区走上一遭，沿着

2.5公里长的银洲湖江岸线悠闲漫步，看看壮阔的江景，与天然的江岸生活来个亲密接触，直至把中意的美景都收入囊中才心满意足的走进销售中心。

来骏凯豪庭看房子的人很多，喜欢骏凯豪庭的理由也有很多。有的是迷恋银洲湖的醇美江景，有的是喜欢7米的中空客厅宴请亲朋好友够豪气，有的是因为多露台的设计给每天的生活多添一道亮丽的风景，还有的是因为这里的物管让人更放心……

曾有一位客户跟我说，当他走进骏凯豪庭的那一刻，这里错落有致的景色、精致的房子、社区里的和谐氛围，让他深深感觉到这才是他理想的家。且不管是因为什么，有家的感觉才是最重要的。

曾经碰到一位很可爱的客户，他看中了这里的一套别墅，每个周末他都会来一次，这里的每个角落他都细细欣赏，生怕错过了什么，可以看得出他很喜欢这里，也能感觉到他有什么话要说，可每次他都欲言又止。这个周末他没按往常那样出现，我们忽然有种失落的感觉，大家都在猜测他为何没来。一直到晚上，一脸笑容的他兴高采烈的出现在销售中心，很坚决的跟我们说他要买下那套心仪已久的别墅。后来他才向我们娓娓道来，因为特别喜欢这里的别墅，可是目前的存款又不允许再另

外购买房子，所以他想将原先的房子卖了，可他又很害怕喜欢的房子被别人买走了，所以他每个周末都要过来一次，确认房子没被买走。多可爱的客户！

梦想是一个愿望，与现实存在一定的距离，实现梦想的过程就是超越现实的过程。我们守着银洲湖的醇美江景，在洋溢着威尼斯风情的社区工作，是一件很惬意的事情，更开心的是每天都可以帮客户购选到属于他们自己的家，让她们心中追求的梦想得以成真，分享到这种过程之美才是最幸福的事。