



2016年01月 http://www.mingcrown.com 主办：广东名冠集团 广东名冠金凯悦酒店集团 总第53期 电话：0769-86188328 传真：0769-86183288

《广东名冠集团经营管理手册》

七、集团企业经营管理的有关要求。

<一>为提高经营管理水平,集团企业提出经营管理的“十二条原则”。

日新月异的科技进步。人们思想文化的急剧更新,各行各业空前激烈的市场竞争。标志着人类进入新的历史时期。而这个时期适者生存,麻木者被淘汰。摆在集团、企业面前必须要适应形势。在研究调整发展战略的同时,更应研究管理,创新管理。创新管理是强化管理的重要手段,是企业持续发展的基础。

企业管理遵循着由经验管理向科学管理,文化管理的发展规律进步。集团、企业如何做到先人一步。从经验管理向科学管理发展,最后用文化管理来形成集团企业的管理特点,有效地控制集团企业的经营。这就是要求我们从目前经验管理的基础上,不断加以总结。迈向为科学管理及文化管理。集团企业坚持经营管理“十二条”原则,就是体现了由经验管理向科学管理,文化管理的发展。各级管理者必须自觉学习,在管理中加以实践,不断提高管理水平。

1、坚持自觉用“一本三求”的企业文化核心理念作企业经营管理的指导思想

落实“以人为本”的用人策略,正确使用和培养人才。追求“务实求真”的工作作风,踏踏实实地把工作做细做好;追求“开拓创新”的创业精神、创新经营、创新管理、创新技术、创新产品;追求“与时俱进”的企业发展,促使集团企业不断做优做强,持续发展。

2、坚持“高标准、严要求、细管理、讲效益”十二字管理方针

管理的出发点是效益,管理的最终目标也是效益。为了保证效益,管理应抓住“高、严、细”三个方面。作为企业经营者管理标准要高,不要一般化;要求要严格,绝不能放松;做好自己职责范围内的每一件事。千万不要大事做不来,小事又做不好。

3、坚持抓住“事前策划,过程控制,事后总结”三大管理流程

任何事情都经历“开始、发展、结果”三个环节。要想事情开始顺利,有个好开头,管理者就需事前策划好,不犯方向性错误,避免差之毫厘失于千里。关注发展过程是十分重要的,管理在于控制和执行,不能让其自由泛滥地发展。要让事情按你的规划步骤发展,就是要做到“美猴王跳不出如来佛掌心”,做好过程中每一个细节。事情结束了,用一为二的观点,总结其成功的经验,总结失败的教训都是不能少的环节。

4、坚持运用“对上沟通做到默契和配合;对下沟通,用心聆听下属意见;同级沟通做到忘掉自己,尊重别人”三种沟通方法

世间人与人的沟通是十分重要的,在企业管理中尤其如此。沟通好,企业“家和万事兴”,形成强大的团队、管理顺顺畅畅、沟通不好、矛盾层出不穷。小帮派整天在斗争,搞得企业不安宁,管理一团糟,指标难完成。一句话企业有良好的人际关系,才是企业成功的保证。管理干部必须学会与上级、下级、同级三种人沟通。消除矛盾,争取上级支持,下级出力,同级配合,把工作做好。在成功的大路上不断前进。

5、坚持学习“知人善任,在给下属权力的同时要监督、检查、指导、教育下属正确行使权力”的工作方法

企业经营能否成功,关键是使用高、中层管理干部。要用好他们,就要知道他们强项是什么?弱项在哪里?不求造就管理全能,只求用其所长,限其所短,给他们扬长避短的机会。这就是知人善任。

管理者毕竟不是圣人,你给他们职权。大部份都不会正确行使职权,这就需要你教会他们如何正确行使职权。做一个称职的管理干部。所以你给他们职权的同时应要监督、检查、指导、教育他们如何行使职权,这是企业管理一

条重要原则。

6、坚持“中西合璧、儒法结合、宽严并济、恩威兼施”的管理原则

“严格的西方管理加东方的人情味”“中西合璧、儒法结合、宽严并济、恩威兼施。”集父严、母爱于一身去、教育和培养下属,这是名冠集团倡导的高层必须掌握的管理原则。也是每个管理干部必须学会的管理艺术,用它来实践管理工作,不断提高自己的管理水平。

7、坚持在管理实践中运用“错位思维法”正确分析和处理问题

企业管理干部在管理实践中,经常需要考虑和处理一些较困难的问题。偏听偏信偏见都不能准确地了解事情的真相。造成不正确的处理结果,使问题更添复杂化,对管理很不利。因此,高层管理干部应学会“错位思维法”,就是在分析事件时,把自己放在对顶的位置来思考,多为对方设想,站在别人的角度看问题。也就是常说:“将心比心,将人比己。”这样才能认清问题真相,找出处理问题的正确方法,抓住主要矛盾,问题才会迎刃而解。

8、坚持用“危机感、紧迫感、责任感”来自觉督导自己的管理工作

企业管理就是事业耕耘,有如逆水行舟,不进则退。管理干部千万不要自以为是,孤芳自赏。相反在成绩面前戒骄戒躁,经常处在“忧患慎重”之中,时时有股危机感,处处体现紧迫感,用危机感激发紧迫感。并用责任感来鞭策自己,毫不懈怠,兢兢业业地工作,才能事事做好。

9、坚持发挥制约和激励两个机制的作用

努力学习管理,刻苦钻研技术,积极参加培训,勤奋地工作是集团企业员工表现的主流。他们的工作积极性极需保护才能持久。靠什么呢?那就得靠管理干部抓好“多劳多得”“优秀者奖励”“多贡献者多奖励”“超额完成指

标者奖励”等政策来鼓励员工,形成集团企业的激励机制,促使员工长期为集团企业拼搏。无可否认,也有小部分人纪律散漫,工作不起劲。“在其职不思其责”“拿十分工资只出五分子”,对这些人就得通过“岗位问责”“末位淘汰”来鞭策落后或把他们淘汰出局。因此,企业管理必须要充分发挥制约和激励两个机制的作用来奖励先进问责落后。

10、坚持引入企业内部竞争机制

“有竞争才有进步”,“有竞争才能出成绩”,社会如此,企业内部管理也应如此。近年来集团制定了经营指标责任制,多贡献多奖励,“绩效考评”、“岗位问责”激励先进鞭策落后等企业竞争机制。促进集团下属企业的竞争和发展。各企业内部管理也应仿效集团引入竞争机制。让企业每个部门,每个管理干部,甚至每个员工都参与竞争,不甘落后,形成你追我赶的氛围。

11、在管理中逐步实现由过去粗放式管理向精细化管理过渡

中国经济已告别“高资源投入、低成本投入、快速增长、无论投资什么都能赚钱”的时代,企业已进入了深层次的“产品同质化,市场透明化”竞争的微利时代。过去粗放式的企业经营已不适应市场竞争,企业必须实现精细化管理:围绕管理目标,抓住管理的重要环节,做好细微工作,跟踪管理全过程,编写出管理程序,形成管理制度,定出检查,考核时间,收到目标管理效益。

12、在管理中建设一支管理严格、做事高效、工作勤奋、作风廉洁的管理团队

企业的管理是做出来的,不是喊出来的。要完成集团企业经营指标要靠一个团队。就是一群经过严格培训懂得企业管理的管理干部。中层干部要有较强的执行力,行动迅速,做事有效力。一心为企业打拼,不谋取个人私利。集团要求企业高层在管理中逐步建设一支管理严格、做事高效、工作勤奋、作风廉洁的管理团队。

10、要求高中层管理干部懂得“任何人的成功,勤奋第一,运气第二;七成靠勤奋,三成靠运气。”这个道理,对于你的下属更是“七成靠管理,三成靠自觉,”不能有半点偷懒。

11、要求高中层管理干部必须坚持现场管理,“真正做到关键时候出现在关键地方解决关键问题”。

12、要求高中层管理干部,必须懂得“有困难,就有办法解决,而且办法总比困难多”要满怀信心去克服工作上的困难,争取胜利。

13、要求高中层管理干部在工作中确立服务意识、管理意识、成本意识、销售意识,品牌意识,在自己能力范围内把工作做到最好。

<二>为提高经营团队学习能力,集团企业提出对中高层经营管理干部的“十三条要求”。

培养中高层管理干部是建设强有力的集团执行力的重要任务。企业有了强有力的管理班子。才能进一步培养强大的执行团队,通过执行团队带动全体员工努力为企业拼搏。然而集团、企业对管理中高层干部有什么要求呢?必须让他们知道,教育他们按集团、企业的要求来修养自己。除了集团对他们培训外,最重要的是他们在管理实践中,自觉地把具有集团企业文化特色的“十三条要求”要求作为一面镜子,经常对照学习、检查、调整、提升个人素质,把自己修养成一个较为全面的符合集团要求的高层管理干部。

1、要求高中层管理干部按照集团“以人为本”、务实求真、开拓创新、与时俱进的企业文化核心理念去指导和实践企业经营管理。

2、要求高中层管理干部懂得什么是管理,

管理就是在企业经营运作中,抓好“计划、组织、指挥、协调、监督、控制、总结、考评”八大环节。

3、要求高中层管理干部不断提高自身素质、苦练内功、刻苦钻研、精通业务、勤奋工作、公正廉洁从而树立自己的领导权威。

4、要求高中层管理干部懂得最大的敌人就是自己,要有战胜自己的意识。贵在行动,不给自己任何藉口偷懒;贵在严格,不给自己任何藉口松懈斗志;贵在坚持,不给自己任何藉口放弃。贵在自觉,不给自己任何藉口贪逸。

5、要求高中层管理干部善于发现和欣赏别人优点,学习别人优点,不断地充实自己。心胸宽广,对别人少些猜疑,多些信任;少些误解,多些理解;少些私心杂念,多些全局观念;自觉培养自己良好的人际关系。

6、要求高中层管理干部在管理实践中,运用辩证法“一分为二”看问题,既要看到问题的正面,又要看到问题的反面;既要看到自己的成绩,也要看到自己的存在问题。既要看到别人的长处,又要看到别人不足。

7、要求高中层管理干部做维护团结的模范,要善于团结和自己意见相同的人工作。还要善于团结反对自己意见的人一齐努力工作。

8、要求高中层管理干部要牢记“准时、守纪、公正、廉洁、自律”十个字。经常以此为镜,对照检查自己,严于律己,宽于待人。维护自己在上司、下属和同事中的形象。

9、要求高中层管理干部不但要善于用人,还要善于做人的思想工作。学会协调,协调是管理的主要功能,协调是为控制服务。不会协调就无法实施控制,不会协调就不懂管理。

▶ 接第一版

<三>集团要求企业做好干部员工思想工作,关心他们的生活,调动他们的积极性。

员工是企业的主体,董事会的决策靠他们贯彻执行;市场的竞争靠他们团结拼搏;企业经营指标靠他们努力完成。因此,用健康的思想教育员工走正道,做好员工的思想工作,帮助员工解决后顾之忧。关心员工的生活,让员工对企业感到家园的温暖,这样就可以调动员工的工作积极性和创造性。员工就会以企业为家、忠诚、勤奋、人尽其才为企业发展做出最大贡献。

集团、企业管理干部更要认识细心做好员工思想工作,解决员工生活问题是关系到落实以人为本的重要问题。是关系到企业经营指标能否完成的重要问题,必须十分重视。

1、集团下属企业人事或行政部应按集团有关规定,办好员工饭堂。根据员工不同口味,设计各种不同口味的早点、菜式;让员工早、午、晚、夜餐吃得饱,吃得好,让员工身体力行地工作。

2、集团下属企业人事或行政部根据企业实际。安排人员、制定制度、管好员工宿舍纪律、让员工按时作息、养精蓄锐、明天精神饱满地工作。

3、集团下属企业人事或行政部要办好医疗室,做到既要表扬带病坚持工作的员工,也要关心有病的员工,为他们治好病,让员工身体健康地工作。

4、集团下属企业人事或行政部要正确引

导员工看健康书籍,健康的文艺小品,影视片。有条件的企业办小型图书馆,教育员工确立正确的人生观,让员工思想健康,心情愉快地工作。

5、集团下属企业人事或行政部要注意员工的思想动向,及时了解员工的家庭问题给员工带来的思想负担。一人有难众要帮,力所能及地帮助员工解决困难。做好员工思想工作,让员工放下思想包袱,无后顾之忧地工作。

6、集团下属企业人事或行政部要加强教育员工遵纪守法、分清好坏、不贪污、不盗窃、不赌博、不行骗、不吸毒、不参与团伙抢劫,做个好员工,为集团企业勤勤恳恳地工作。

<四>集团要求企业开展文体活动,让干部员工身心健康、提高工作效率、培养团队净精神。

健康的身体是工作的本钱,愉快的心情是工作效率的保证。集团、企业员工大部分是年青人,年青人是活泼好动的,朝气蓬勃的。集团、企业既要教育和培训员工,调动他们工作积极性,努力完成工作任务;又要注意保护员工的工作热情。让他们能持久地勤奋工作,那么不可忽视的一项工作,就是集团或企业都应适当地安排一些适合员工的文体体育活动。让员工感到家园的温暖,热爱大家园,建设大家园。让员工身体健康、心情愉快、精神饱满、提高工作效率。开展文体活动,有利于培养企业员工团结合作的精神。鼓励员工多唱多演集团企业的歌舞,用舞蹈表达对集团企业的热爱。用歌声唱响集团企业的品牌;唱出对集团企业的情感;唱出为集团企业拼搏的精神。

1、集团每年举行一次“广东名冠集团高尔夫球友谊赛”。

(1)筹备工作小组由集团董事、子集团总经理、集团管理中心、总裁办主任、企业销售总监(业务副总)等人组成,负责筹组比赛

各项工作。

(2)参赛人员:集团董事、企业董事、集团、企业管理高层、地方政府领导、省高协、好朋友、集团、企业主要客户。材料供应商、赞助商等人。

(3)参赛人数:控制在150人以内(36组)。

(4)具体安排由筹各组比赛小组拟定。

2、集团企业每五年举行一次“广东名冠集团第____届员工运动会”

(1)筹备工作小组由集团董事、子集团总经理、集团管控中心、总裁办主任、企业总经理、企业人事部经理或行政部经理等人组成。

(2)运动会比赛项目:乒乓球、羽毛球、篮球、跳绳、拔河、中国象棋、围棋、100M短跑、短跑、长跑、武术、太极拳、跳高、跳远等项目。

(3)运动会比赛人员:集团及企业全体员工均可报名参加。

(4)各企业按筹各小组文件安排、先企

业自行比赛;获前三名内可参加集团决赛。决出集团冠亚军季军,颁发奖品奖金。

3、集团、企业每年结合新春年会程序举行,文娱节目表演比赛一次,筹组工作由集团新春年会筹各小组安排,各企业按新春年会文件要求参加比赛。

4、集团、企业每两年举行一次“广东名冠集团第____届员工歌唱比赛”及“十大歌手选拔赛”。

参赛人员:各企业干部、员工自愿报名均可参加。

比赛形式:各企业员工举行比赛决出前五名参加集团的总决赛。决赛出冠、亚、季军给予奖励、得分最高十名颁发“广东名冠集团____年十大歌手”证书及奖金。可结合新春年会。

5、集团属下企业可根据集团文体比赛形式;每年举办一次企业的文娱节目比赛,也可以选择单项比赛。酒店可结合每年店庆举行歌舞比赛,其他企业无厂庆日的可每年结合企业

春节晚会进行比赛。

6、各企业总经理要重视文体活动。有条件的企业组成企业的舞蹈队、歌唱队、有自己企业的十大歌手。有自己企业的篮球队、乒乓球队、羽毛球队、组织他们在节假日或工余时间活动。让员工在紧张的工作之后有轻松愉快的享受。

7、各企业两年举行体育项目比赛一次,可以选择1-2项举行,项目不要太多,注意不要影响生产和工作时间。尽量安排在工余时间,节假日举行,做到既愉快又不影响工作。

8、各企业之间文体活动可以开展联谊活动,相互间开展比赛。也可以与本企业的客户、当地政府、职能部门等联谊,参与当地文体活动。扩大企业在当地的影响力,树立企业的形象。

9、各企业举行各种比赛所需费用,要经企业财务总监预算上报集团有关董事审批,防止过多浪费,增加费用成本。

新会港二期口岸开放简讯

“金秋送爽、丹桂飘香”,我们非常欣喜地通知各位,新会港天马二期口岸临时开放已经正式通过!由此,广东新会港国际货运码头有限公司天马外贸港区由一期323米两个5000吨泊位,新增扩大355米两个10000吨兼并30000吨外贸泊位;

2015年10月30日下午14:00,由广东省口岸办组织省市区各级联检查验部门、新会区人民政府、广东新会港国际货运码头有限公司等,在新会港办公楼召开“新会口岸天马二期泊位临时对外开放协调会”。与会各部门现场检查新会港天马二期泊位的各项监管设施设备,并且现场征询讨论各单位及相关部门的意见。现场一致同意新会口岸天马二期泊位

江下游交汇的黄金水道银洲湖。于2001年12月18日经国务院批准,正式对外国籍船舶开放,属于国家一类货运口岸。通过潭江连接江门五邑之新会、开平、恩平;经劳龙虎水道接西江流域江门、佛山、肇庆、云浮及西江上游广西梧州、平南及桂平;通过珠江水系连接中山、广州;经西江崖门航道连接黄茅海,距香港98海里,距澳门47海里。属于西江、潭江流域江海联运枢纽及中转港口;港区总岸线规划设计长约1800米,其中:一期现有港区陆域面积12.8万平方米,码头建有5000吨级泊位两个、500吨级泊位一个,码头岸线长323米,码头前沿水深-8.84米,设计年货物吞吐能力86万吨,其中集装箱10万TEU。二期建成万吨级泊位两个(兼顾3万吨级功能),长355米,码头前沿水深-10.1米,二期主要以集装箱为主,兼顾件杂货。设计年货物吞吐量为91万吨,其中集装箱9万TEU,件杂货10万吨。

新会港天马二期泊位临时开放不仅是江门

新会区的港口码头建设里程碑,更是新会地区经济发展的大喜事。广东新会港国际货运码头有限公司经营的新会港,依托大港海湾经济区优越的地理

区位优势,借助银洲湖经济先导区,长期致力于生产、物流、进出口各企业搭建合作共赢港口物流服务公共平台,以降低企业物流成本、提高物流效率为目标,为各属客户提供优质高效、稳定可靠、高附加值的港口综合物流服务!



临时开放,在安全生产为原则,做到有序运作、有效监管、规范相关制度管理。并且按时按量确保二期后续建设满足监管需求,升级改造软件管理、硬件设施设备等各项功能建设。

新会港位于广东省江门市大港海湾经济区银洲湖经济圈中心,珠江三角洲西部西江与潭

名冠集团OA系统培训圆满结束

■ 集团总部 张立静

名冠集团由1997年正式开始信息化建设,距此已有18个年头。早前从最初的信息化建设阶段,步入信息化管理阶段。从最初的会计电算化系统使用,到现在BI应用,形成一条“幸福曲线”的蓝图规划。随着信息化的深入应用,集团管理经过了一次又一次的转型升级与变革,下一阶段,我们将迎来名冠集团的信息化创造时期。

集团董事会、管理层高度重视信息化管理进程,在战略高度上,统一和强化公司信息化管理组织。在企业管理中提出信息化与管理高度融合的发展方针,在公司内部全面贯彻集团实施信息化建设的决心和毅力。并开展了一系列工作,达到了集团全面管控,业务数据数字化、智能化、可视化,使企业运营效率得到很大的提升。

为了更好的贯彻实施集团总部在信息化建设方面的育人精神,于11月24-26日在江门酒店的员工培训室,对各企业的系统维护员进行了培训。培训内容包括ERP原理与应用、NC供应链与财务基础、OA基础、NC人力资源系统基础、维护案例解析与分享,此次由名冠集团信息总监张涌及NC工程师曾思三担任培训讲师。通过这几天的学习,各企业兼职系统维护员收获颇多,对以后顺利开展工作有很大的帮助,在最后的结训总结上,学员们更是积极参加,讲述了自己的学习心得,及对这次难得培训会表示感激,表达了对集团董事会及各位领导的感恩,耗费人力物力组织召开本次培训,身为名冠人,感到无比的自豪。

培训是对员工最好的人文关怀。三天的培训,让各位同事感触很深,也对自己的工作有



了更高层次的要求,转变观念,端正心态,以努力换取肯定,用实力赢得尊重。学历不等于能力,没有低素质的员工,只有高标准的管理。做我所学,学我所做,树立正确的人生观,价值观是立身的本质,成才的导向。只有对未来一切具有强烈的责任感,以各种方式进行学习,提高自身修养。铭记真诚、敢于承担、懂得感恩、回报社会、塑造真、善、贵、爱,的世界观和人生观。但是只有正确的人生观,世界观是不够的,只有加上吃苦耐劳的精神和心态,更加的努力,付出更多,才能真正的实现目标,才能为团队,为我们名冠集团做出更多的贡献。

在最后一天的考试中,各系统维护员都取得了优异的成绩,并在集团的指示下回到各企业积极开展OA系统的培训,落实到每一位同事。此次培训,反响强烈,得到了一致好评,离不开集团董事会及各位领导的大力支持。希望在接下来的工作中,各位同事能够运用所学的知识,更好的服务我们名冠,名冠是我家,辉煌靠大家。

所向往的生活

■ 华冠钢铁 梁玉英



人生苦短，请去探索！

时常，我们会是这样一种生活状态：对生活失去热情，对什么都得过且过，没有追求，

觉得空虚无聊且肤浅。这一切可能只是由于我们习惯于安逸的生活，沉溺于周末早上的热被窝，被我们本能中的地心引力束缚。我们要做的就是去尝试一些新的选择，去走一条看不见结局的路，去不断的学着给生活机会。

如果不曾在早晨毅然爬出温暖的被窝出去散步，你就无法体验到清晨第一缕阳光投射到人间的美丽；

如果不曾在闲暇时出去旅行，你就不会欣赏到小河里流淌的溪水，树林间习习的微风。

当下的大多数人为衣食住行奔劳，像陀螺

旋转个不停。心为物役，忘了初心——我们来到世上干什么？

“短的是人生，长的是磨难。”张爱玲的这句话道出，人这一辈子，活着不易。要活着，要吃，要穿，要住；活着，要流汗，流泪，流血……，活着的的确确很累。于是，我们正在远离初心，远离自己。

每一个城市，每一天都有人带着希望和憧憬兴奋而去，也有人满怀无奈和伤感黯然离去，更多的人依然在那个城市里兴奋与坚守，或是麻木不仁，或是按部就班，或是打了鸡血一般的激情满怀。不同人有不同的状态，但是不管处于那种状态，我坚定的相信，总有一天会找到属于自己的答案：为了不失去生活的热情。

探索一朵可爱的云彩、衬着蓝天的高山、春日里的一片绿叶、壮丽婉转的山谷、灿烂夺目的夕阳，或是一张动人的脸庞，一个温馨的片段。宫崎骏在他的电影里说“我始终相信，在这个世界上，一定有另外一个自己，在做着我不能做的事情，在过着我想要的生活”其实，我们每个人就是有另外一个自己，只要我们愿意，就没有我们不敢做的事情，就能过上我们想要的生活。

蔡康永有句话说得很对：15岁觉得游泳难，

放弃游泳，到18岁遇到一个喜欢你的人约你去游泳，你只好说“我不会”。18岁觉得英文难，放弃学英文，28岁出现了一个很棒但会英文的工作，你只好说“我不会”。人生的前期，如果越嫌麻烦，越懒得学，后来就越可能错过让你动心的人，错过风景。

不给自己设限，试一试又何妨呢？高山，若总不去攀登，就永远只能是高山，终生仰望，若征服过，便成为你脚下的一方尘土。很多时候，生活就是这样，你给它寄回，它才会给你风景。

生活固然是不完美的甚至是平庸的，我们并非想要过得如何光鲜亮丽。当然，它未必一世安稳甚至风波不断，但我想至少不能因为畏缩而抱憾终生。

其实生活就是奋斗和收获，人生是短暂的，人生是应该有合适的目标，人总是要有点精神的，无论做什么总是要有所作为的，生活应该丰富多彩，应该是：不断的求索，不断的追求，不断的奋斗，尽管前进的路上有汗水，可能还有眼泪，但一定会在成功中获得快乐和享受。

请给予生活机会，它会回报不一样的精彩！

小故事

大道理



从前，有两个饥饿的人得到了一位长者的恩赐：一根鱼竿和一篓鲜活硕大的鱼。其中，一个人要了一篓鱼，另一个人要了一根鱼竿，于是他们分道扬镳了。得到鱼的人原地就用干柴搭起篝火煮起了鱼，他狼吞虎咽，还没有品出鲜鱼的肉香，转瞬间，连鱼带汤就被他吃了个精光，不久，他便饿死在空空的鱼篓旁。另一个人则提着鱼竿继续忍饥挨饿，一步步艰难地向海边走去，可当他已经看到不远处那片蔚蓝色的海洋时，他浑身的最后一点力气也使完了，他也只能眼巴巴地带着无尽的遗憾撒手人间。



又有两个饥饿的人，他们同样得到了长者恩赐的一根鱼竿和一篓鱼。只是他们并没有各奔东西，而是商定共同去找寻大海，他俩每次只煮一条鱼，他们经过遥远的跋涉，来到了海边，从此，两人开始了捕鱼为生的日子，几年后，他们盖起了房子，有了各自的家庭、子女，有了自己建造的渔船，过上了幸福安康的生活。

点评：一个人只顾眼前的利益，得到的终将是短暂的欢愉；一个人目标高远，但也要面对现实的生活。只有把理想和现实有机结合起来，才有可能成为一个成功之人。有时候，一个简单的道理，却足以给人意味深长的生命启示。

微笑的魅力

■ 凤岗酒店 黄嘉琳

我们的生活是灿烂的，灿烂的生活离不开微笑。微笑是生活的添加剂，微笑有着无穷的魅力。微笑作为一种表情，是友善的标志，不仅能给人以美感，而且能以热克冷、以柔克刚、缓和气氛、化解矛盾、摆脱困境等……

我们作为酒店服务业的人员在工作岗位上表现出诚恳、热情、耐心、周到，就要做到微笑服务。微笑在服务行业中是至关重要的。美国一家百货商店的人事经理说：她宁愿雇佣一个没上完小学但却有愉快笑容的女孩子，也不愿雇佣一个神情忧郁的哲学博士。这充分说明了微笑已成为了我们生活中的一种技能。



微笑服务，它给人一种亲切、热情的感觉，潜移默化地对客人起着有效的感情上的沟通。微笑加上适当的敬语，会使客人感到宽慰；即使在服务中出现一点小问题，大部分的客人也会是一种宽容、谅解的态度，这时微笑服务就展示了它无穷的魅力——此时无声胜有声。

当你向客人微笑的时候，要表达的意思就是：“见到你我很高兴、很愿意为您服务”。微笑体现了这种良好的心境，同时也给客人一种愉悦的心情。微笑服务并不意味着只是脸上挂笑、而应是真诚地为客人服务。试想一下、如果一个服务员只会一味地微笑，而对客人内心有什么想法、有什么要求一



概不知、一概不问，那么这种微笑有什么用呢？因此、微笑服务，最重要的是在感情上把客人当作亲人、朋友、与他们同欢喜、共忧伤、成为客人的知心人。

又是一年冬来到

■ 集团总部 张立静

起来。再回头望去，白茫茫的雪地上留下我们歪歪扭扭的小脚印，还有我们纯真的笑语欢歌。上课的时候，人坐在课堂上，心早飞到外面了。下课铃一响，立即冲出教室，不用组织，打雪仗，堆雪人，滚雪球……满操场都是欢乐的笑声。记的那时候往往都故意听不到上课铃声，来个集体迟到，老师也是没有办法的！最后一次打雪仗，是在高中的最后一年，体育课上两个班打在了一起，那远去的回忆，希望永远留在记忆里。现在的孩子，体会不到那种乐趣了，冬天那无拘无束的欣喜似乎远离他们了。

记忆中，小时候穿的鞋都是手工棉鞋，鞋面儿都是黑色条绒布的，女孩子是那种暗红色带小花的条绒，在鞋面儿和鞋里儿布之间，塞着厚



厚的棉花，冬天里穿着它，特别的暖和。但这鞋怕水，只要积雪化了踩上一脚，鞋就湿了还沾泥巴，妈妈会用鞋刷蘸点水刷干净，然后放在炉子边上烘干，第二天还能穿上干净暖和的鞋。那时候的冬装都是棉袄棉裤。妈妈的手很巧，做的棉衣都很好看，只是穿上它们，整个人都很笨重。随着生活水平提高，现在的小孩子几乎没有这么穿的，那些都只能算是一个时代的标志了。

在这个无雪的冬天，多么希望能在一场大雪中找到我的童年。冬天的记忆很遥远，简朴的像水墨画一样淡雅，散发着淳朴而清新的自然，伴随着浓郁的新切。那时的我也很简单，平淡的像没有情节的散文，没有忧愁，没有烦恼，没有计较……。多么希望现在的我也是这样啊，转眼间这么多年过去了，回去已经不可能了，虽然我在一天天的成熟，但我不会忘记！

又是一年冬来到，真想在心中生起一团火，驱散寒冷，带来温暖，希望有足够的力量和信心微笑着面对每一天！

第52期 《家园报》 优秀稿件

- 一、《成为优秀酒店人的习惯》
石龙酒店
- 二、《贺骏凯豪庭米兰暖冬交楼之喜》
骏凯豪庭市场部 何小霞
- 三、《拥有一颗感恩宽容的心》
集团总部 张立静
- 四、《你们是酒店的骄傲》
凤岗酒店 韦彬润

秋冬保健说

■ 石龙酒店 蒋丽芸

冬季天气寒冷，万物凋零，人们首先想到的是防寒保暖。但除此之外，冬季养生还应注意什么？如何过一个健康温暖的冬季？下面我们一起来探讨一下冬季的健康养生吧。

起居习惯

《黄帝内经》里说：“早卧晚起，以待日光”。意思是：冬天要早睡，晚起，多睡眠，多休息。一般来讲早睡养人体的阳气，晚起养人的阴气。其二，衣着方面应以质轻暖为宜，要注意双脚的保暖。中医认为：足部受寒，势必影响内脏，可引起腹泻、月经不调、腰腿痛等病症。其三，冬季虽然寒冷，但还是要定时开窗换气有利于身体健康。其四，蒙头睡觉不可取，冬天蒙头睡觉极易造成缺氧而胸闷气短。其五，不要夜间憋尿，晚上睡觉，不要憋尿，憋尿会使有毒物质积存而引起膀胱炎、尿道炎等。

冬季运动

俗话说“冬天动一动，少生一场病。冬天懒一懒，多喝一碗药”。事实证明锻炼能增强大脑皮层兴奋性，使体温调节中枢的能力明显提高，提高人体对疾病的抵抗能力，有助于预防感冒、气管炎、贫血和肺炎等疾病。建议在阳光充足，空气新鲜的地方做一些轻松的运动，如慢跑、骑车、太极拳等，冬至时节不宜



进行高强度体育锻炼，避免损伤阳气。

冬季饮食

“民以食为天”冬季进补是我国居民一向的饮食习惯。冬季消耗热量增加，热量增加部分应以提高碳水化合物和脂肪的供应量来保证。在冬天里要少食用咸味食品，以防肾水过旺，冬天是养肾的时节，冬天通过进补，养肾，可以使明年身体更好更少得病，这是中医治未病的思想。

方法：冬季养生要科学进补，阳气偏虚

的人，选羊肉、狗肉、鸡肉等，气血双亏的人，可选用鹅肉、鸭肉、乌鸡等，不宜食生冷燥热的人，选用枸杞子、红枣、木耳、黑芝麻等等。

还有一些养生粥，冬季时节常吃一些，对胃肠特别有益处。

如：糯米红枣粥、八宝粥、小米粥等最适宜。还有食安神养心的桂圆粥，清火明目的菊花粥，养胃肠的鲫鱼粥，健脾胃的茯苓粥，益精养阴的芝麻粥，润肺生津的银耳粥和消食化痰的萝卜粥等。

冬季护肤

冬天气候寒冷，加上气候干燥，因而使皮肤更加干燥而引起皮肤发痒，所以洗澡水温不宜过高，不要用碱性强的

肥皂，洗后最好擦些润肤。话说“冬天洗脚，藏精温肾”每晚不妨用温水或放入姜片、花椒，女性可以放入艾叶、红花来泡洗您的双脚，会使您更加觉得精神愉快哦。

正所谓春种、夏治、秋收、冬藏，我们的身体保养也需要顺应季节的更替交换，顺其自然，坚持科学养生，拥有健康的生活方式，一定会为来年增添更多的精气 and 能量。

职场高手是怎样练成的

■ 集团总部

以下9个方面，可以一窥高手遇事的处理方法，坚持这样做事，你一定能成为高手！

一、立刻行动

执行力是老生常谈了，提高执行力不拖延，源自于对目标的充分理解和超出常人的坚持。

如何深刻理解目标？一方面要有基础的知识、能力积累，另一方面要灵活运用SMART原则从不同维度梳理目标。

- S：具体，把目标明确到一件具体的结果上，而不是虚无缥缈抓不住的想法；
- M：量化，搞清楚需要达到什么量化的结果；
- A：可实现，认真考量目标是否可以实现，团队的资源、能力、士气是否足够达成目标所需条件，如果不满足怎么办，如果远远超出能力范围，就不要做承诺；
- R：有意义，做这件事对公司、对团队、对个人是否有意义，深刻理解其中的意义是什么；
- T：有时限，明确了解完成目标最终实现的时间限制。

立刻行动不是傻执行，先把目标吃透就是高人的秘诀。

二、会休息

会休息才能让工作时间精力更充沛效率更高。

休息就是睡大觉吗？是，也不是。充足的，高质量的睡眠是必须的，但这只是基础。

更合理的休息方式是“换脑”，除了睡觉之外，要做一些让自己身心放松的事，比如听音乐、运动、陪家人聊天等等。

而有些人选择彻夜打游戏、彻夜打麻将、喝酒喝到大醉不醒等方式，不仅达不到休息的效果，反而会让你自己更疲惫。

三、会分类

对事情分类，对知识分类，对人分类，是高手做事的另一个秘诀。

• 将事情分类，分出轻重缓急，选择最关键最重要的20%的事去处理，这样反而能保证80%的收益，从而能有更多的时间精力去思考去学习，进入一个良性的循环；

• 将知识分类，根据知识的类别建立自己的知识体系，当知识体系里的知识相互关联起来的时候，学习知识就不是加法关系，而是乘法效率了！

• 将人分类，将人分类不是说对某些人就可以不尊重，对所有人都应该保持同等的尊重，但是跟谁有更深入交往，则需要根据分类来分配自己的精力。

分类分得越细至，做事越能把握常人注意不到的细节。

四、精力集中

做一件事的时候，能够全情投入，也是高手跟普通人的区别。

- 意识集中，不考虑得失、不考虑失败的后果，全心全意投入到实现目标的情境里；
- 执行集中，为了完成某个目标，所有执行都集中于一点，并调动所有团队成员将力量汇聚于一点。

集中精力，不要被琐碎的事物拖累才能达到常人无法企及的高度。

五、迭代求完美

普通人遇到不完美可能会停止继续向前，而高手则会通过不断尝试，一次比一次做的更好，让结果达到长线的完美。

- 忍受初期的不完善、不完美，投入到市场环境接受大众的检验；
- 跟市场保持高效的沟通，收集到问题反馈后快速完善；
- 重复上面的过程，会越来越趋近于完美。

用投入产出比最高的方式逐步达到完美，正是高手坚持下去的窍门。

六、做事有节奏

当有多项任务需要处理的时候，高手做事的节奏就体现出优越性了。

- 主力做重要又紧急的事；
- 有空闲多做重要不紧急的事；
- 集中时间处理琐碎的事；
- 能2分钟处理完的工作，马上做，不拖延；
- 不错过要事、盯住大事、不耽误有价值的琐事、放弃杂事，这就是高手的做事节奏。

七、有计划有章法

做事有计划有章法，是高手的另一秘诀。光有目标还不足够，还要把目标分解为可执行的计划，才能万无一失，做计划的要点是什么呢？

- 把目标分解为多项任务，任务的综合是实现目标的充分必要条件一定得是充分必要条件哦！
- 确保每一项任务都有人负责执行，确保每一个负责的人有能力完成任务；
- 量化确定每项任务最终的交付成果是什么；
- 明确每一项任务的完成时间。

做好计划之后严格按计划的时间点和交付物的质量要求检查计划的完成情况；按计划完成目标后，要有分析和总结，总结执行过程中的优点和不足，让下一个目标实现的更顺利更高效。

以上汇总起来，就是“计划——执行——检查——总结”的高效做事循环，也就是传说中的PDCA循环，高手都是这么做的哦！

八、掌控时间

- 一天当中时间安排：
- 早上早起先做一天的计划；
- 上班路上可以阅读或听录音；
- 到公司先与同事沟通一天的工作计划；
- 上午全情投入重点工作；

• 午休时间看看新闻、做点自己的小爱好，放松心情；

- 下午继续投入工作；
- 下班后尽快回家与家人相处一会儿；
- 晚间留一段时间出来学习，并总结当天工作得失；

安排好时间，既能让工作更高效、能力提升的更迅速，还能让你觉得很轻松。

九、善于授权

任何人都不是超人，想一个人把所有事情全部做完，最终只会把自己累死，却无法达到更高的做事境界。

把事情合理的分配给团队其他的成员，一起做，既能把事情更快更高效的完成，又能让团队成员都得到应有的锻炼。

良好授权的要点：

- 对目标的充分理解，知道要干的是什么；
- 合理的计划分解，保证回收的工作能完成总体目标；
- 充分了解团队成员，不光是了解工作能力，更需要了解心理状态，不光有能力干还要士气高涨。

一个人做事做得好，只能算是个能人，能带领一个团队把事情做好，才是真正的高人。

大家好，我是XXX,想说的话+祝福

快到碗里来

【时间】收集：2016-01-01至2016-01-31； 推送：2016-02

【地点】集团人力资源中心及各企业人力资源部

【对象】名冠集团总部及下属企业全体员工

【要求】原创，真实

【内容】大家好，我是×××，想说的话+祝福！如能配上微笑的图片，那也是极好的了！

写好后加本人一起拍照片或者图片直接发送至相关人力资源部，就是这么简单！~

再次感谢大家的温情陪伴和无私地分享。

因为分享而美丽、因为包容而多彩！我们的2016，Need you!