



2011年 第1期  
总第43期  
1月28日出版  
浙企准字第 J057号

# 曙光报

顾问:王明生 总编:杨林辉 主编:应振武 新闻热线:0576-86208606 投稿邮箱:shuguangbao@163.com

曙光控股集团主办 浙江省温岭市三星大道158号 <http://www.shuguangjituan.com>

## 革故鼎新 砥砺前行 加快转变发展方式 促进企业转型升级

### 集团公司2011年春节团拜会隆重召开

本报讯 2011年1月25日,集团公司2011年春节团拜会在公司总部隆重召开,会议旨在总结回顾2010年主要工作,部署2011年工作任

务。集团公司总经理王明生向大会作题为《革故鼎新,砥砺前行,加快转变发展方式,促进企业转型升级》的总结报告。报告回顾了2010年企业发展状况,提出了企业“十二五”战略规划和

工作指标,部署了企业2011年主要工作。2010年,集团公司在建设行政主管部门的关心支持下,在公司董事会的正确领导下,继续以科学发展观为统领,着力保增长、拓市场、优结构、促转型,加快走出去发展步伐,创新企业体制机制,积极稳健地推进企业各项工作,取得了较好的成绩,全年实现经营总额51.28亿元,实现利税7.62亿元。其中建筑业全年承接工程施工业务47.39亿元,完成产值50.63亿元,结算收入43.02亿元,上缴税收1.68亿元,实现利润1.26亿元,创省级以上工程奖11项,地市级以上工程奖14项。集团规模不断壮大,经营领域不断拓宽,经济效益不断提高,发展势头一片大好,曙光建设、曙光地产、曙光投资、曙光酒店四大产业并驾齐驱,势头强劲。一是曙光建设稳步做强,市场规模不断扩大;二是曙光地产持续向好,项目效益日益提高;三是曙光投资蒸蒸日上,企业发展亮点纷呈;四是曙光酒店后来居上,生产经营红红火火。另外,去年集团公



江夫友董事长在团拜会上致辞

司共获得省级工法6项、国家实用新型专利7项;市政资质顺利晋升为一级;甲级设计院对应专业人员的招聘已完成大部分;幕墙和水利资质正在申报;企业信息化工作已全面铺开;劳务公司注册资本从30万元增加到280万元,扩大了业务范围,增加了业务量。报告提出了企业十二五战略规划及工作指标,要求在新的一年里,一是以项目管理为基础,做好工程施工,增强施工总承包能力;二是以发

展方式转变为重点,做强四大产业,促进各业合作共赢;三是以走出去发展为契机,建设四大基地,壮大企业集团实力;四是以加强集团管控为抓手,实现四个统一,提高企业核心竞争力;五是以体制机制创新为动力,加强文化建设,完善现代企业制度。报告称,2011年是十二五规划的开局之年,是曙光实现跨越发展、做大做强的战略机遇期,也是曙光深化企业改革、加快转变发展方式的攻坚时期,主要我们牢牢坚持科学发展观,紧紧抓住转变发展方式这条主线,更加注重项目管理,更加注重集团管控,更加注重体制机制创新,不断加快走出去发展步伐,坚定信心、锐意进取,积极稳健、审慎灵活,齐心协力、扎实工作,企业发展就一定能够再上新台阶,取得更加辉煌的业绩。

董事长江夫友向大会致辞。他说,开局之年,重点要围绕两个方面展开工作,一是围绕特级资质就位,全面抓好建筑业各项工作;二是围绕加强集团管控,把地产、投资、酒店集团的工作做实做细。他希望全体员工提高积极性和执行力,认真做事、踏实工作,同心同德、积极奉献;增强自信心和自豪感,高调做事、低调做人。团结一致、奋勇拼搏,促进企业集团快速、健康、可持续发展。

集团公司总部机关职工及股东、离退休职工、部分股东、下派企业管理人员、部分项目经理等共计150多人参加会议。

本报讯 2010年11月9日-10日,集团公司高层管理人员会议在淮安曙光国际大酒店隆重召开,控股集团总部及旗下建设、地产、投资、酒店四大产业集团的主要领导30多人参加会议。

会议专门邀请了著名企业管理专家崔凯前来授课。崔老师围绕现代企业制度,以企业发展为主线,结合集团公司的现状和未来,就如何加强集团管控、企业并购等方面进行了讲述,课程生动细致,深入浅出,理论联系实际,具有十分重要的现实指导意义。10日上午,由总经理王明生主持的高层管理人员会议正式召开。会上,围绕企业现状,结合专家授课内容并根据本单位实际情况,与会领导就如何进一步加强集团领导,进一步完善企业制度,进一步做好公司工作,发表了各自的看法。

江夫友董事长在会上做重要指示。他认为,发展是硬道理。2011-2015年是控股集团加快发展、持续壮大的关键时期,各分、子公司的主要领导,要迅速转变观念,找准自身定位,抓住机遇,对症下药。他说,思想要统一,坚持一个曙光;机制要灵活,经营各具特色。

他强调,一是要继续确保建筑业的主业地位,要充分利用集团自身的业务资源和外部环境,把主业做大做强。对三大建筑分公司,可在品牌统一的前提下继续推行“深圳政策”、“澳门政策”。要大力引进优秀项目经理,建立一支攻无不克战无不胜的高效团队。要特事特办,狠抓资质就位工作,确保特级资质顺利就位;二是要加强地产集团管理,实现品牌、财务和人力资源的统一。要狠抓审计工作,阳光操作,规范运行;三是要加大人才引进、资金引进的力度,抓住国家十二五规划的战略机遇,把投资产业做稳做好,为股东创造更大的效益;四是要深入做好酒店集团工作,实现酒店集团在品牌、财务、人力资源和大宗材料采购上四个统一。他要求大家坚定信心、团结一致,继续保持冷静的大脑,继续保持低调务实的工作作风,加强自制力和执行力,扎扎实实、兢兢业业地把企业的各项工作做好。

## 改造升级 全新亮相 温岭国际大酒店揭开帷幕对外试营业 曙光酒店集团2010年工作完美收官

本报讯 (应振武 周巧燕)2011年1月11日,经过短短半年的紧张施工,温岭国际大酒店终于揭开神秘的面纱,低调亮相,开始对外试营业,迎来了第一批客人——中国共产党温岭市第十二届代表大会第五次全体代表。

温岭国际大酒店是我集团公司投资兴建的第一家高星级酒店,座落于太平街道三星大道158号,于2000年4月29日开业,是一家集住宿、餐饮、娱乐、商务于一体的涉外三星级商务旅游饭店。酒店总投资1.2亿元,建筑面积17000平方米,距客运中心不逾百米,距路桥机场30公里,交通便捷,地理位置十分优越。开业十年,国大营业额总额年年上升,经济效益节节攀升,取得了良好的社会效益,连续获得温岭市纳税大户、温岭市服务业行业龙头企业、温岭市服务业重点企业、温岭市第九届消费者信得过单位、浙江省优秀品质饭店等荣誉称号。在曙光众多成员酒店里,国大虽然占地面积最小,却是开业最早、收益最好的一家酒店。十年的努力经营,使“温岭国大”声名远播,在温岭乃至整个台州都有口皆碑,成为当地人招待、宴请宾客的首选酒店。

近年来,由于酒店旅游产业发展迅猛,国大日益陈旧的硬件设施已无法满足

高速增长的市场需求,为更新设施,完善服务,进一步促进我酒店集团整体实力的提升,经集团公司董事会研究决定,斥资5000多万元按四星标准对其进行改造装修。2010年5月,国大停业装修。虽然装修工作时间紧、任务重、要求高,但在筹建团队的通力合作和不懈努力下,各项工作仍然井然有序。

11月初,国大主楼外墙脚手架开始拆除。随着脚手架高度一层层地下降,主楼的真面目也一点点地展露在公众面前;咖啡色的外墙加深蓝色的钢结构玻璃让人眼前一亮,夜幕下酒店主楼外墙错落有致的白色灯带远远就夺人眼球,标新立异的配色注定了国大又将成为温岭的标志性建筑之一。

装修后的国大共有客房155间套,餐饮包厢29个,另有KTV会所等。酒店走的是精致典雅路线,整体装修从智能化、人性化方面出发,充分考虑宾客的需求和舒适度。另外,酒店更充分考虑到员工的后勤保障,着力改善员工食宿条件。彻底改建的员工餐厅窗明几净、焕然一新,菜肴每天变换口味,荤素搭配营养均衡。员工宿舍也都重新粉刷,提供床上用品并铺设好。为使员工在寒冷的冬天能洗上热水



韩海滔摄

澡,员工浴室还先于酒店开业投入使用。酒店从人性化角度出发,方方面面为员工的工作和生活提供最大便利。

伴随着新年钟声的响起,温岭国际大酒店将开始全面营业,相信在集团公司的直接领导下,在酒店全体员工的共同努力下,改造升级后的国大必将延续温岭酒店消费的新时尚,再铸辉煌业绩。

分析形势 统一思想 总结经验 部署工作  
集团公司高层管理人员会议在淮安隆重召开

## 集团公司工程观摩活动圆满结束



观摩团考察宁波分公司承建的荣安府工程

本报讯 为进一步扩大项目经理视野,增进相互间的沟通了解,打造团结、和谐的曙光团队,同时通过经验交流,发挥优势,改进不足,全面提高公司的工程项目施工管理水平。2010年11月6日-9日,集团公司质安部、各分公司及主要项目经理和管理骨干一行40多人在总经理王明生的带领下,赴各地重要工程观摩。

观摩团先后奔赴宁波、上海、南京、连云港、淮安,考察了公司承建的12个重点工程。这些工程大都是地标性建筑或政府重点工程和民生工程,施工管理亮点纷呈、各具特色,如:温岭建筑业大厦,质量目标是鲁班奖,将开创温岭建筑史的新纪元;宁波鄞州区综合活动中心,是集活动、教育培训、健身娱乐于一体的综合性(下转第二版)

# 集团公司获全国AAA级信用企业称号

本报讯(集团分公司 叶文思)近日,我集团公司被中国建筑业协会授予全国建筑业AAA级(2010年度)信用企业称号。

据悉,按照《建筑业企业信用评价试行办法》,经各地区和行业协会推荐、专家评审组评审、全国建筑业企业信用评价工作组

导委员会审议,全国近10万家建筑业企业中,仅有250多家获得该项荣誉。

过去的一年,我集团公司大力拓展工程施工业务,以管理促品牌,以品牌占市场,强化施工管理,保障工程质量,同时不断完善企业制度,加强企业管理,取得了优异

的成绩,相继获得宁波市先进企业、南京市建筑业信用管理先进企业、湖北省“守合同重信用”单位、浙江省建筑业诚信企业、浙江省先进建筑业企业、浙商全国500强、全国建筑业AAA级信用企业、全国优秀施工企业和全国民营企业500强等荣誉称号。

# 致富不忘众乡亲 关怀老人献爱心 林德叶年年爱心捐助“尊老金”

本报讯(南京分公司林德华)我集团公司副总经理、南京分公司经理、南京市台商会会长林德叶在外创业,仍念念不忘家乡老人,他每年春节快到了,林德叶又惦念起家乡的老人了。2011年1月10日,林德叶汇款2万元给善镇中库村党支部书记马彩琴,委托马彩琴将他个人捐出的2万元“尊老金”,发放给全村60周岁以上的老人,并请马彩

琴代表他本人向全村老人致以新春祝福和诚挚问候,马彩琴代表村两委向林德叶表示感谢,感谢他惦记着家乡、为家乡老人送温暖献爱心。

一直在南京创业的林德叶致富不忘众乡亲。2010年年初,林德叶曾向家乡中库村捐款16万元,其中14万元修建了一条长约250米、宽4米水泥村道,剩下的2万元委托村干部购买了猪肉、

食用油等春节慰问品,发放到全村180位60周岁以上的老人手中。同时,林德叶还向中库村村两委作出承诺,今后每年都在春节前捐出2万元的“尊老金”。

林德叶为家乡老人捐“尊老金”一事,被《温岭日报》于2011年1月17日在头版以《在外创业不忘家乡老人,林德叶年年捐出两万元“尊老金”》为题作了报道。

# 温岭国际大酒店被指定为2011~2012年党政机关出差和会议培训定点饭店

本报讯(温岭国际大酒店周巧燕)日前,2011~2012年度中央国家机关、在浙江省各级党政机关公务人员在台州区域出差住宿和会议培训住宿纳入定点管理,充分实现资源共享,统一信息,提高饭店采购工作效率。温岭国际大酒店重新装

修机会,在硬件方面从里到外全部更新,采用最新设施设备,在软件服务方面下功夫,狠抓细节管理,强化管理者及员工综合素质,提升酒店的服务质量,不断提高对各种大型住宿会议的接待服务工作水平。

# 零投诉 零拖欠 维护一线员工队伍稳定 宁波分公司狠抓民工工资管理



控股集团副总经理、宁波分公司经理陈春明亲自主持召开民工工资专题会议

本报讯(宁波分公司浦红)2010年12月16日下午,宁波分公司召开了2010年度民工工资专题会议,公司经理室、相关科室负责人和所属19个项目部的负责人参加。

会上,公司对各项目部的民工工资发放情况进行了深入的了解,并进行排除摸底,与项目部签订“民工工资发放承诺书”,确保元旦、春节前无拖欠民工工资的现象发生。会议还颁布了年底民工工资发放的具体措施和办法。

在施工企业项目管理中,比较

突出和敏感的问题就是民工工资的管理。尽管分公司从2003年起就制订了《民工工资管理制度》,并逐年根据执行情况不断修订和深化,建立了一整套较清晰的实际操作程序,但防患于未然,如足额发放民工工资,确保零投诉、零拖欠,保障一线员工队伍稳定,维护企业良好形象,分公司还是年年狠抓落实,绝不掉以轻心。

在公司经理室、办公室、质安科、财务科及项目部的共同努力下,民工工资管理工作取得了较好的成绩。

(上接第三版)店经济效益与宾客消费水平成正比,也就是说,在服务中要体现“宾客至上”,提供优质服务,使客人在饭店感受到“家”的温暖、“家”的温暖,最终赢得客人对饭店的信任,并为饭店带来经济效益,就必须遵循“要让客人笑,先让员工笑”的规则。员工是提供服务的保证,有了满意的员工,才会创造满意的服务,才会有满意的客人,才会有企业良好的效益。这就要求管理必须为员工营造一个“人格有人敬,成绩有人颂,困难有人帮,饥苦有人疼”的良好的企业氛围,让员工切实感受到领导对他们的关心与爱护,增强员工对企业的凝聚力和归属感。如可以设立评比“服务之星”、“技能之星”等都是员工第一的具体体现,都极大地调动了员工的工作积极性,也使员工认识到自己的工作与饭店发展紧密相联,才能发自内心的热爱企业,真诚地对待客人。

“员工第一”,不是疏于管理后的第一。常言道:“没有规矩则不成方圆”,严格的制度、规范的管理是企业发展的保证。“员工第一”是体现在管理者对员工严格管理下的关心、爱护与培训上,是在指正员工不足的同时,正面引导激励员工,帮助他们健康进步,并为员工

创造工作、学习、发展的环境和机会,使员工在企业有一种荣誉感和归属感。

当我们把“以人为本”融入管理时,就已将人力资源作为企业的最大资源和财富。怎样发挥人力资源的最大价值或发挥人的积极因素,“员工第一”做出了答案。训导工程的启动,为员工创造出工作、学习、发展的环境和机会,给了员工明天的“饭碗”;“服务之星”的评比,激励了员工敬业、乐业;“委屈奖”的设立让员工感受到饭店的温暖。另外还让员工切身感受到自身与企业兴衰的紧密关系。换句话说,只有饭店极大的昌盛,员工的个人福利才会大幅度地提高,二者成正比关系。

综上所述,对于管理者来说,员工和客人同样重要,不能因客人而辱骂员工,当然我们也不能因维护员工而得罪宾客,两者皆不可取,就如同关云长被东吴杀害以后,刘备不顾全国人民的反对,下令攻打东吴,最终落得“火烧连营八百里”、“白帝城托孤”的惨败收场。这就死罪于维护员工而得罪最重要的客人,如果不是诸葛亮最后派人去东吴求和,蜀国早已灭亡,何谈光复汉室?总而言之,对于员工我们管理者要本着“以人为本”的管理思想,激励员工敬业、乐业,给员工以最好的职业生涯规划。

# 大干四十天 安心过新年 上海分公司着力打造优质工程

本报讯(上海分公司徐小奇)上海三水国际广场项目是我集团公司上海投资的第一个房地产开发项目,由上海分公司承建。为打造精品工程,质量上确保上海市优质结构、争创上海市白玉兰工程,安全上确保上海市文明工地、争创上海市文明样板工地,分公司不断加强工地施工的现场管理。

该项目地处上海繁华的淞宝地区,施工场地狭小,周边环境复杂,尤其是东南侧离基坑十多米处是供应周边居民用水的上海市

自来水市北有限公司吴淞水厂,并有一根1米直径的供水管穿越施工现场,该水厂是上海市重点保护单位,是淞宝地区居民用水的主要来源。水厂内有一座十万吨吨储水池紧靠基坑,在施工中,如出现位移裂缝导致水池破损的话,则损失将达几千万元计,更会造成无法估量的社会影响,因此,基坑多暴露一天就多一份危险。鉴于此,我上海分公司及项目部认真对待,制定各种防范措施,并提出了“大干四十天,安心过新

年”的口号。项目部在项目经理张云连、黄友生等带领下,齐心协力,精心组织,于2010年12月12日第一段基础钢筋开始,大干四十天,于2011年1月22日顺利完成±0.00结构,并在春节假期前完成基坑回填土工作,以确保基坑及吴淞水厂的安全。项目经理张云连在左脚骨折的这段时间里,仍然坚持每天到工地指挥协调,充分发扬了一个共产党员的忘我工作精神和奉献精神。

在分公司的直接领导下,项目部从工程质量到现场文明施工管理上都狠下功夫,狠抓落实。在基础及地下室施工阶段,项目获得了宝山区区委、安质监站、国资委等上级领导的一致好评。尤其是现场采用的先进的信息化管理系统,成为上海宝山区第一家使用“建设工程工地务工人员管理系统”的施工现场。该管理模式得到业界领导及同行的一致推崇,宝山区委、建委领导多次带队前来观摩并给予了高度评价。相信随着工程的进展,三水国际广场必将成为宝山区的又一个新亮点,为集团公司在上海的业务发展奠定良好的基础。

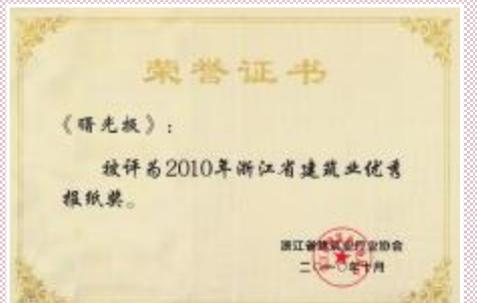


图为项目经理张云连(右一)带伤在工地检查工作

(上接第一版)活动场所,为鄞州区政府重点工程;南京金奥大厦,57层的高度刷新了南京建筑史;上海三水国际广场,是集团公司在上海开发的第一个地产项目,建成后将成为宝山区重要的多功能城市综合体;连云港科教文化创业中心项目体量大、内容多,合同造价达4.06亿元;淮安空港产业园区为我公司投资的政府BT项目;淮海第一城则是我公司投资开发的淮安市迄今为止规模最大、档次最高的综合性商业地产。

11月9日上午,观摩总结大会在淮安曙光国际大酒店召开,与会者就本次观摩活动作了深入交流。王总表示,本次观摩活动非常成功,所参观的项目在质量、安全、文明施工、进度等方面均表现良好,充分体现了集团公司工程项目的整体水平,反映了曙光人朝气蓬勃、勇于开拓的斗志和风貌,表明了曙光人建一流工程、创一流业绩的信心和决心。他要求下一阶段要重点做好农民工工资发放工作,抓紧项目的收款结账,同时深入开展信息化工作。

董事长江友友在会上强调,通过本次观摩,希望大家能更深入地了解集团实力,进一步增强作为曙光人的自信和雄心,进一步增强作为曙光人的荣誉感和自豪感,团结一致、创业创新,争先创优、奋发图强,为曙光品牌做大而努力工作。



荣誉证书  
《曙光报》:  
被评为2010年浙江省建筑业优秀  
报纸奖。

浙江省建筑业协会  
二〇一〇年十二月

# 激情燃烧的岁月

## 献给为淮安曙光国大健康发展付出艰辛劳动的员工们

□淮安曙光国际大酒店总经理 吴东

吴东:当清晨的第一缕曙光从东方地平线喷薄而出,朝霞温暖地照在雄伟的曙光国际大酒店,当我们迈着矫健的步伐进入酒店,我们会忘记那些为曙光国际大酒店奉献出辛勤汗水的员工们……

吴国庆:当岁月的车轮静静地驶过,酒店的建设者们如今已奔赴在全国各地。一砖一瓦、一沙一石……酒店开荒期间挥汗如雨,穿梭在各个角落里的忙碌身影,像一部电影历历在目……

王瑞:我们不曾忘记酒店从最初的几十号人发展到如今的三百多人,一张张灿烂的笑脸如盛开的花儿,那么明媚、那么阳光、那么朝气……

张晓茹:这里每一位劳动者曾经都那么全心投入,从一楼把物资搬运到二十楼,匆匆歇息后又满怀激情重新投入工作的员工们,你们的可爱让我们记忆犹新!

吴大为:我们更不会忘记那些奔赴在淮安市各个角落的市场开

拓者们,经过辛勤的公关赢得客户的尊重,最终成为酒店的忠实客户,那些为市场营销默默奉献的我的兄弟姐妹们,你们好样的!

傅元靓:记得前厅部的小伙子们与姑娘们,在六楼培训室忘我投入学习培训的情景,她、他、你……曾经是那么淘气,如今已渐渐成长为彬彬有礼,业务熟练,技能高超的优秀员工,你们,也是好样的!

王伟:虽然我是后来者,但我没经过开荒期的忙碌,但同样我能深深感受到楼层大姐们敏捷的步伐,无怨无悔的工作精神,谢谢你们!

王庆华:我是一名曙光老员工,从家乡泗阳到温岭,从温岭到淮安,从客房到会议组,这里的每一张脸,都让我倍感亲切,这里的每一个角落,都让我热爱与眷恋,我同甘共苦的兄弟姐妹们,谢谢你们!

于海洋:还有为了大酒店设施设备、检测、维修、测试……掏地沟、爬天花板解决工程难题的工

程部同事们,从项目筹建起一直坚持到今天的我的兄弟姐妹们,我们不会忘记那些激情的岁月……

易发平:我也不会忘记那些在平凡工作岗位上默默奉献的安全部的同事们,虽然我也是后来者,但我分明感受到纪律严明的工作作风以及酒店领导无微不至的关怀,兄弟姐妹们,你们辛苦啦!

吴东:我们不会忘记这里的每一寸草木,不会忘记每一个忙碌的身影,不会忘记那些为大酒店健康发展付出艰辛劳动的酒店集团领导,不会忘记深切关注酒店发展的控股集团领导!

合:我们不会忘记、不会忘记,支撑我们曙光国际大酒店的基石——那就是你们,可爱的各位员工朋友们,你们是曙光国际大酒店的脊梁骨,你们是曙光国际大酒店的未来和希望,谢谢你们!

合:激情燃烧的岁月,我们永远不会忘记!曙光国际大酒店谢谢你们!(写给国大工大会)



## 话说句容曙光国际大酒店

□句容国大 封小平

江苏西南话句容,人杰地灵是宝地。天和地利在句容,句容城里说曙光。

现有客房226,小息长住好去处。总统套房显尊贵,厅房会议好去处。

商业洽谈约客户,黄山庐山华厅,泰山宴会曙光厅,厅房会议好去处。

四星企业占鳌头,五星服务显气派。人尽皆知门庭庭,车水马龙更繁华。

客房送餐服务好,免费早餐品种全。运送寄存代办理,兑换外币便来完。

百人会议小case,千人同餐壮观现,粤菜湘菜杭帮菜,淮扬句容本地菜。

交通便捷利亲朋,条条道路通句容。东临上海西南京,南接常州北长江。沪宁高速横东西,宁杭国道纵南北。沪宁铁路穿境过,禄口机场门前立。

叫醒服务不得少,监督控制防骚扰。商务中心设施全,东临上海西南京,国内国际随意拔,车票机票订购易。礼貌服务面面到,温餐体贴有惊喜。

口味正宗更独特,誉不绕口意当来。生猛海鲜随意点,鲍鱼鱼翅任你挑。鱼与熊掌可兼得,御膳房出精品,人间美味集句曙。

阳光国际大酒店,食住游乐一条龙。室外露天游泳池,网球台球乒乓球。桑拿棋牌KTV,乐不思蜀庆后期。

餐饮包厢三十间,风格迥异各不同。华阳天时地利,宝石钻石人和厅。长江黄河句容厅,9间豪包贵气足。请客吃饭会亲友,身临其境方知妙。

笑脸迎八方客,宾客档案存心中。喜庆乐思皆关注,宾至如归在句曙。耳闻百遍不明晓,身临其境方知妙。

## 品“三国”看酒店管理

□句容国大 苏书箴

酒店管理是一门学问,一门很深的学问。有人说酒店行业鱼龙混杂什么样的客人都有,素质高的素质低的,比比皆是。做酒店管理,既要管好份内之事,又好管份外之人,员工的素质也是有高有低,如何把握员工的心理是体现管理者素质的一项重要标准。让我们以三国为例,看看三国中的人、事和我们管理有哪些相通之处。

三国是一个英雄辈出的年代,这和我们今天的酒店行业很相像;三国也是一段扑朔迷离的历史,这和我们今天的酒店业也很相似。为什么这么说?今天的酒店行业不同于前十年,也变得新鲜了,已经不仅仅是达官贵人才能消费的场所,酒店管理者的水平也日趋提高,营销手段层出不穷,优秀酒店比比皆是,谁也猜不到,下一个在某城市升起的第一品牌酒店会是哪一家,正如三国志群英雄争霸。

酒店管理说到底还是人的管理,三国最后为晋所灭,这是为什么?看过三国的人都知道,“亲贤臣,远小人,此先汉之所以兴隆也;亲小人,远贤臣,此后汉之所以倾颓也。”这是诸葛亮告诫后主的肺腑之言,拿到今天的酒店行业来说,也是有一定道理的。比如对于企业用人,很多人喜欢用裙带关系,先入职再学习,没有工作经验的,一样可以身居要职,却忽视了更多有理想、有抱负的员工,从而导致部门与部门之间相互推诿,班组办事效率低下等情况发生,直接降低了酒店的工作效率,阻碍了酒店的健康发展,正如诸葛亮所

言。以往的若干年,我们的经营管理工作始终强调的是“宾客至上,服务第一”,但随着管理水平的提高,管理观念的更新,如今的管理者已经开始将人本观念与管理观念相结合,使“宾客至上、员工第一”的现代管理观念越来越多地被接受。

有的管理者和员工会误以为“员工第一”就是把员工放在宾客之上,会削弱员工的服务意识,降低服务质量,这是没有真正理解“宾客至上,员工第一”的辩证关系。如三国演义之战结束后,蜀、吴都不愿意杀曹操,这是为什么?因为杀了曹操以后北方必然大乱,到时候谁是天下之主,尚且未知,如何能促成“三国鼎立”的局面?正因为很多人不明白其中的道理,误以为杀曹操就是除汉贼,天下便可太平,却不知道曹操固然有错,但对于当时如此敌视的三国来说,曹操确实是唯一能镇得住北方的人,要统一天下,首先北方必须安定。这其实就是和我们酒店行业宾客和员工都很重要的道理是一样的,“宾客至上”、“员工第一”并不在同一范畴中同时出现。“宾客至上”指的是饭店员工及管理者对待客人的态度;而“员工第一”则是指管理者对待员工的态度。也就是说客人与员工在各自范畴中时,都是至上的、第一的,两者是并行的、不相矛盾的。饭店是服务行业,服务行业的商品是服务,购买商品的是宾客,而提供商品的是员工,那么员工与宾客之间的关系就不言而喻了。饭(下转第二版)

## 成功,起于平凡

□句容国大 冀淑芳

平凡也许意味着无名,平凡也许不能成为伟人,平凡甚至可能会使你失去光环,但平凡不是平庸,也不是卑微。

在漫漫的人生历程中,多数人都是在平凡的生活度过的。然而,有的人在平凡的岗位上做出了许多不平凡的事;有的人就在平凡中碌碌无为地消磨着岁月。任何事物都是从平凡中开始的,平凡的起点总是迈向成功的第一步。

我们都知道酒店服务中有一个很著名的公式 100-1=0。所以我们的服务员不要认为自己过于平凡,而忽视自身的重要,因为,你就是那个“1”,如果因“1”没分做好,其他的“99”分努力都等于“0”。一分汗水,一分收获。

我在酒店工作的两年多时间里,岗位换得还真不少,从总台接待到商务中心文员,从总台接待到营销部文员,最后成为营销经理,但所有这些岗位仅仅表明了我只是酒店平凡岗位上的一名普通员工。这两年里,我接触了很多岗位、很多同事,却发现很大一部分人因为长久地做着同样的工作,觉得自己毫不起眼,开始有了厌烦的情绪。

记得有客人跟我说过,我们的

服务员只知道问客人今天喝什么酒,如果今天客人是喝自带的酒或没有开瓶费的酒,他们的服务就有些冷淡;如果喝的是有开瓶费的酒,那么他们的服务就很热情周到。这些服务员也许并没有意识到,他们的行为将给酒店带来多大的损害。

上次我接待了几位台湾客人,他们都是道教的信仰者,是特地从台湾到句容茅山来学道的,他们很相信茅山的一切,包括吃饭的时候都想喝茅山自酿的白酒。一开始我们都糊涂了,“茅山有自酿的白酒吗?”真的没听说过。但我们有位服务员知道酒店商场是有这种酒的,于是主动去买了回来,台湾客人很开心给了服务员小费表示感谢。这件小事让我看到了服务工作中的闪光点,我想,如果每一位员工都用“心”去为客人服务,不但客人满意,我们自身也能够得到尊重,并体味到平凡岗位中的不平凡。

所以如何能让客人记住我们,如何在工作中用规范得体的语言、甜美的笑容、端庄的仪表,为客人提供最好的服务,是我们必须时时反思的。当风尘仆仆的客人入住宾馆时,立时送上香巾,递上热茶和亲切的问候;当在客人眼中看到一丝询问的神情时,我们会马上应声

答复:“先生您好,我能为您做些什么?”碰到多变的天气,我们会细心地提醒客人多加些衣服,或别忘记带上雨具。这些细微的小事在工作中很多很多,但正是这些细微的小事,能让你的服务独具特色,能让你在平凡的岗位上做出不平凡的业绩。

要知道只有不懈努力才能让前途变得一片光明,只有你能懂得用自己的心去征服别人,用自己的双手去博得信任,你就会成为一个“不平凡”的人。

孟子说:“天将降大任于斯人也,必先苦其心志;劳其筋骨;饿其体肤。”人生的长度是我们无法选择的,但我们可以增加人生的厚度与容量,坚持“只要用心去做,就一定能够做出成绩”的梦想,我们的人生就会在不断播撒希望的过程中收获梦想,拥有成功。要知道尽管平凡的事人人都可以做到,但不一定每个人都愿意去做。如果我们每一位员工都能够真正地把酒店当成自己的家,为家去努力,为家去拼搏,那么,相信成功迟早会到来的。

酒店就像是一个绚烂多彩的大舞台,每位员工在这个舞台上都有一个属于自己的空间。是独自起舞,还是观赏他人表演;是忠实扮演自己的角色,还是跟在同伴的身后;是走向台前,还是回到幕后?每个人都有梦想,我希望我们都能在这个舞台上实现我们的梦想,起舞飞翔。

## 黄山曙光云松大酒店组织员工户外活动



本报讯(曙光云松报雪花)为放松心情、调节状态,增进员工之间的沟通与了解,进一步提高团队

的向心力和凝聚力,2010年11月13日,在新年即将到来之际,我们组织员工开展了内容丰富的户外

实践活动。活动中,每位员工都热情澎湃,积极参与,不分彼此。大伙一起烧烤,一起加工、一起找柴、一起分享,忙得热火朝天。不管是领导还是员工,此刻就像一个真正的大家庭,笑语欢声,其乐融融。黄山曙光云松大酒店自2009年11月18日改造装修以来,全体员工齐心协力、团结一致,踏实做事、忘我工作,付出了辛勤的劳动和汗水。本次户外活动不仅加强了员工之间的沟通与协作,还充分体现了曙光云松的团队精神和企业文化。在今后的工作中,我们的团队也将更加团结、更加努力,携手共创曙光云松的灿烂明天。



曙光控股集团有限公司  
董事长江夫友 总经理王明生

祝全体员工

新春快乐  
兔年大吉  
身体健康  
万事如意

恭贺新禧