



# 曙光报

2008年第4期 总第28期 曙光控股集团主办

http://www.shuguangjituan.com E-mail:shuguangbao@163.com

## 同舟共济 众志成城

2008年05月12日14时28分0.40秒,四川省汶川县发生8.0级大地震,波及陕西、甘肃、宁夏、浙江、湖北、广东等十多个省区,目前已造成69016人遇难、18830人失踪、368545人受伤,累计受灾人数4561.2765万人(国务院新闻办公室6月1日公布数据)。

天灾无情人有情,严重的灾情牵动着集团公司全体员工的心。

从地震发生的当天起,大家就密切关注着灾情,并紧急行动起来,通过各种渠道积极为灾区

人民捐款捐物,奉献爱心。截至5月30日,集团公司及所属企业、单位共捐款76.9万元,其中,企业集体捐出45万元,员工个人捐款31.9万元。

最近,根据台州市委、市政府部署,集团公司接受了灾区过渡安置房1000套、一所中学、一所小学及相关配套设施共计约2.6万平方米的援建任务。

灾情就是命令,公司广大员工团结一致、奋勇争先,为灾区解难、为国家分忧,以血脉相连、同舟共济的精神共同谱写出一曲爱的赞歌……

## 为灾区解难 为国家分忧

### 陈铁雄市长要求全力以赴赴保质保量完成援建任务

### 我集团公司援建广元1000套过渡安置房及2所学校

本报讯 5月30日上午,台州市市委副书记、市长陈铁雄在检查我集团援建工作时要求,要迅速行动、周密部署,抓紧组织安置房生产、运输和安装,保质保量地完成省委、省政府下达的光荣任务,彰显我台州民营企业强大的实力和强烈的社会责任感。台州市领导李跃程、陈惠良、虞彦龙、林峰、程进,温岭市委书记陈伟义,市委常委、副市长林先华,副市长蒋招华等领导参加座谈会。

集团董事长江夫友在会上就援建工作的进展情况作了汇报。他说,作为温岭市建筑业的龙头企业,我们曙光控股集团很高兴能参与援建,作出表率。我们已专门成立了援建工作领导小组,并召开会议,落实措施,同时,我们也派出了专人赴灾区实地考察。国难当头,我们一定不负党和政府的重托,竭尽全力把援建工作做好,为灾区群众排忧解难,奉献一份爱心。

陈伟义在会上表示,温岭市委、市政府已就目前的援建工作紧急行动起来,多次召开专题会议落实措施,企业十分支持,工作进展顺利。

会上,陈铁雄代表台州市委、市政府对我集团公司踊跃参与灾区家园重建表示了感谢。他说,这次援建工作任务重、时间紧、环节多、要求高,各级政府高度重视,组织周密、行动迅速,而各企业顾大局、识大体,踊跃参与,既充分体现了我们民营经济的活力和优势,又充分表达出我们民营企业强烈的社会责任感。

陈铁雄强调,包括曙光在内的各参建企业,一定要将援建工作作为当前一项重大政治任务和头等大事来抓,要大力发扬“一方有难、八方支援”的精神,组织最强的力量,拿出最周密的方案,全力以赴保质保量完成任务,为夺取抗震救灾的全面顺利作出积极的贡献。

根据台州市委、市政府的统一部署,台州市负责在四川广元灾区援建5000套、总面积13万多平方米的过渡安置房,分配给我集团公司的援建任务是1000套安置房,每套面积20平方米,加上建设1所中学和1所小学及相关配套设施,总面积2.6万平方米,要求在7月20日前交付使用。



图为台州市领导在我集团公司检查援建工作,左起分别为虞彦龙、陈惠良、陈铁雄、李跃程、林峰、程进。

## 江夫友在接受温岭电视台记者采访时表示 帮助灾区人民重建家园义不容辞

本报讯 5月29日上午,集团公司董事长江夫友就援建灾区过渡安置房的相关问题,接受了温岭电视台记者的采访。在采访中江董表示,企业帮助灾区人民重建家园义不容辞,我们的当务之急就是尽快落实援建工作的相关细节,争取保质保量完成该项光荣而又艰巨的任务。

5·12大地震发生以后,全国人民爱心

集结,社会各界踊跃捐款,各地掀起了一轮又一轮的救助热潮。正在外地出差的江董当即打电话回公司,交代集团办公室先把公司的事情放一放,全面行动起来,紧密配合上级主管部门的各项抗震救灾工作安排。

5月29日,江董就援建灾区过渡安置房的相关问题,接受了温岭电视台记者的

采访。他在采访中表示,非常乐意接受台州市委、市政府援建过渡安置房的工作安排,称这是政府对我们曙光控股集团的信任。他说:“我们已成立了专门的领导小组,落实了资金、制作单位和安装队伍,我们将切实加强领导,确保工程保质保量按时完成,与灾区人民一起,共同为度过难关、重建家园作出努力!”

## 宁波分公司紧急吹响爱心集结号 4小时募集善款21.1088万元 落实1000套过渡安置房援建任务

本报讯(记者李彬)四川地震,举国哀痛,抗震救灾,刻不容缓。5月14日,集团公司宁波分公司向所有职工及项目部发出倡议:向灾区人民捐款赈灾,帮助灾区人民度过难关,早日重建家园。

5月15日中午11:00至下午15:00,在短短的4个小时里,分公司管理人员与6个项目

部捐出善款共计21.1088万元。其中6个项目部412名员工捐出19998元;分公司55名管理人员捐出12.1090万元(其中陈春明个人捐款10万元);宁波分公司集体捐出7万元。

根据宁波市委、市政府的统一安排,宁波分公司将对口援建灾区1000套过渡安置房及相关配套设施,共计建设面积约2万平方米。

集团公司副总经理、分公司经理陈春明在接受上级的安排后,立即召开会议,落实措施,迅速将援建任务层层分解、具体落实。目前,相关工作正在有条不紊地开展。

在这一段举国泣血的日子里,宁波分公司全体员工心系灾区,誓用实际行动为灾区奉献自己的力量。

## 南京分公司伸出援助之手 金奥大厦项目部踊跃捐款

本报讯(记者林德华)5月16日,南京经济协作办公室、市侨办、市民政局、市慈善总会等数家单位联合在市儿童福利院广场举办了一场以“一方有难、八方支援”为主题的大型抗震救灾募捐活动。我集团公司副总经理、南京分公司经理林德叶代表分公司参加企业捐款,当场捐款人民币15万元,以

实际行动帮助灾区人民度过难关,重建家园。分公司副经理张云连等同志也来到了现场参加捐款。

当天下午,在个人募捐活动开始时,林德叶同志第一个带头捐款人民币5万元,表达了他拳拳的赤子之心。分公司向灾区人民慷慨伸出援助之手的义举,得到

了各举办方领导及南京市民的一致好评。

5月22日,分公司金奥大厦项目部积极响应公司提出的赈济灾区的号召,组织管理人员开展献爱心捐款活动,活动中,大家踊跃捐款,不落人后,当天下午,就收到了善款5170元,所捐款项已由分公司统一转交给南京市红十字会。

## 南京、句容曙光国大开展捐款活动

本报讯(记者卢钰 通讯员王军)5月12日的汶川大地震,牵动着南京、句容两地曙光国际大酒店全体员工的心。他们在酒店高层领导的带领下,发扬“一方有难、八方支援”的优良传统,自发地向地震灾区人民捐款。

酒店的员工来自全国各地,其中也有四川籍员工,在得知汶川发生地震后,大家纷纷表示了“奉献自己一份力量”的意愿。虽然出于现实的原因,大家不能亲赴现场支援,但大家一直想着用力所能及的方式表达对灾区人民的支援,以实际行动帮助灾区人民共渡难关。两家酒店分别于14日、19日发出紧急倡议:“让我们手牵手、心连心,向汶川灾区紧急援助,力所能及地向地震灾区奉献爱心。”

在南京国大,很多基层员工从为数不多的收入中拿出自己原准备添置衣物、生活用品的钱投入募捐箱,至20日,累计捐款金额达59300元。员工们还义务加班排练节目,参加街道组织的赈灾义演。

在句容国大的捐款现场,全体员工面色肃穆,先以默哀三分钟的方式向死难的同胞表示哀悼。捐款时,参加酒店建设的施工单位人员,也自发地排队来到现场进行捐款。当天上午,酒店共募集善款25327.9元。捐款活动的最后,酒店全体员工再次以默哀的方式向地震罹难者家属表示深切哀悼。

酒店员工纷纷表示,他们将随时准备着,在需要的时候及时组织献血等活动,以绵薄之力为灾区做出一分贡献。

## QQ群募集机关善款19000元

本报讯 “献出您的爱心,添我一份温暖;伸出您的手,让我好好活下去……”5月14日,集团公司内部QQ交流群“曙光部落”上,出现了这样一条“群公告”。原来,这是公司机关几位同志在QQ群内发起的为灾区孩子献爱心的募捐活动。

自5·12大地震发生以后,公司同事们每天下班后的第一件事就是打开电视,时刻关注着抗震救灾的最新进展,灾情之重使大家为之动容、为之落泪,纷纷讨论该如何去帮

助灾区的孩子们。

5月14日,财务部副经理朱敏、经营部朱文等人经商议,决定在公司的内部QQ交流群“曙光部落”上发布一条捐款公告,在群友捐款的同时,号召更多的同事参与,为灾区的孩子们募捐,奉献一份爱心。

群公告发布后,群友纷纷响应,踊跃捐款,并带动了项目部人员积极参与,短短2天,集团公司机关工作人员捐出善款共计人民币19000元。

## 程进在检查我集团公司援建工作时强调 全面做好援建后勤保障工作

本报讯 5月27日,台州市建设规划局局长程进在检查我集团公司援建工作时强调,援建灾区过渡安置房,是一项光荣而又艰巨的政治任务,参建企业一定要周密部署,尤其是要全面做好进场施工的后勤保障工作,力争保质保量完成任务。市建设行政主管部门领导黄成土、卢善正、王永进陪同检查。

江夫友董事长表示,四川灾区人民所遭受的灾难,我们感同身受,援建工作刻不容缓。目前,集团公司已专门成立了援建工作领导小组,充分调动人力、物力、财力进行部署,绝不辜负上级领导的期望。

程进指出,从目前来看,各参建企业的决心很大,组织得力,取得了一定成效。但是由于施工现场远在四川,我们对现场情况了解有限,加上当地政府生产自救的压力很大,因此施工队伍在进川前要做好各项准备,全面做好后勤保障工作,尽量不给当地政府添麻烦。他说,后勤保障工作至关重要,我们要抓紧落实,一是要抓紧细化总施工方案,保障施工顺利;二是要拿出运输方案,保证不延误工期;三是要编制卫生防疫方案,做好施工人员的后勤保障工作。另外,我们还要注重施工队伍的形象建设,彰显我们台州企业的风貌和实力。

集团公司援建工作领导小组由总经理王明生任组长,副总经理陈剑锋任副组长,办公室主任杨林辉、质安部副经理林仁辉、工程技术部张灵刚等任组员。

根据工作计划,过渡安置房将在6月底前分三批进场施工安装,所有工程在7月20日前完成。

### 全面做好援建后勤保障工作

# 新起点 新跨越

## ——热烈祝贺南京曙光国际大酒店荣膺四星级旅游饭店

本报讯(记者卢钰)4月24日,一场特别的会议在南京曙光国际大酒店四楼金陵厅紧张进行。江苏省旅游局市场管理处唐建国处长宣布:经过专家组认真细致的评审,南京曙光国际大酒店以过硬的硬件设施、细致规范的服务等方面的合格条件,通过四星级酒店检查验收。

对于南京曙光国际大酒店来说,这是一个新的起点,一次新的跨越,更是对酒店开业以来各项工作最专业、最权威的肯定。

在我国旅游住宿业中,旅游饭店是主体,对旅游业的发展起着极为重要的作用。2008年是“中国奥运旅游年”,对每一酒店来说,这是一个千载难逢的机遇,也是一个快速增长、树立品牌的大好机会。旅游饭店的星级评定,是国际上通行的惯例。星级制度,以“星”来标志饭店等级,以“星”来反映饭店的硬件和软件水平,已成为一种国际化的通用标识。实行这一制度,不仅能使饭店管理向规范化、科学化的目标迈进,而且也可以方便旅游者选择。

南京曙光国际大酒店高度重视评星工作。酒店董事长周云福在2007年年终总结大会上就提出,2008年要以“品牌建设为核心,深化内部管理,严格规范标准,提高服务品质,以评促建,软硬并举,争取上半年完成四星挂牌。”1月22日,酒店成立了以总经理王卫星为组长、各部门经理为成员的星评工作领导小组,在全体员工中进行了广泛动员和周密部署。各部门对照《中国星级饭店评定报告》、《星级饭店访查规范》等文件和规定,全面系统了解评星要求,在自查自纠的基础上,进行有针对性的整改,做到上下统一。迎评期间,高层领导亲自督察,多次组织各部门经理,对酒店的软硬件设施进行了细致全



图为江苏省旅游局领导就酒店星级评定交换意见,中为江苏省旅游局市场管理处处长唐建国。钟文明摄

面的检查。

4月1日,南京曙光国际大酒店向江苏省旅游局递交了《星级饭店评定报告》。随后,江苏省旅游局派出星评小组暗访员对酒店进行暗访检查。4月24日,在南京曙光国际大酒店召开了检查结果通报会。在通报会上,暗访员们对酒店的软硬件给予了充

分肯定,称赞酒店的设施设备非常棒,氛围好,经营意识很强,员工的仪容仪表规范,工作态度好,主动服务好,还特别表扬了酒店基层服务员的细致服务。同时,他们也非常中肯地指出了一些不足,如服务人员外语水平有待提高等。并提出了殷切希望,希望酒店管理者要居安思危,利用开业和评星的契机迅速

做出品牌,养成稳定客源,提高服务质量,让客人有充分的舒适感。

在通报会上,王卫星总经理代表酒店表示,南京曙光国际大酒店是曙光控股集团投资建设的第一家高星级酒店,此次星级评定顺利通过是对前期工作的一大肯定,通过评星的准备、整改过程,既有利于酒店自我检查、自我提升,也从硬件设置,管理理念等方面为集团发展旅游市场提供了宝贵的经验。非常感谢省旅游局领导提出的宝贵意见,南京曙光国际大酒店将立即对存在的不足及问题进行整改,努力提高酒店在行业内的知名度和影响力,促进事业发展跃上一个新台阶,为繁荣旅游市场做出更大的贡献。

### 附:星级评定大事记

- 1月10日,酒店组织自查并对查出的问题限期整改;
- 1月22日,成立星评工作领导小组,王卫星总经理任组长,各部门经理为成员;
- 1月22日,酒店召开创星专题会议,讨论整改情况,并落实责任部门;
- 2月15日,针对《星级酒店评定标准》酒店进行了自查打分,认为基本符合四星级酒店评定条件;
- 2月20日,向江苏省及南京市旅游局申报星级饭店评定;
- 3月13日,南京市旅游局星评小组对酒店进行检查;
- 3月25日,酒店对南京市旅游局检查时发现的问题进行整改,并将整改情况反馈至市旅游局;
- 4月1日,向江苏省旅游局申报《星级饭店评定报告》;
- 4月24日,江苏省旅游局派星评小组暗访员来酒店进行暗访检查并召开通报会,江苏省旅游局市场管理处唐建国处长宣布酒店符合四星级标准,并通过审查。

## 句容曙光国际大酒店召开优秀员工颁奖典礼

本报讯(通讯员王军)5月20日下午14:30,句容曙光国际大酒店培训班优秀员工颁奖典礼在句容一中报告厅隆重举行,常务副总顾晓军、酒店副总陈明华及各部门总监/经理出席典礼。

在颁奖典礼上,酒店常务副总顾晓军作了致辞,在总结了各位员工从入职到培训以来的相关工作情况后,再次肯定了各位员工在工作中的贡献,同时对获得此次优秀员工奖的学员表示了祝贺,并对酒店的全体员工提出了厚望。他说,人才是企业发展的根本。酒店在今后的工作中还会高度重视对人才的培训工作。他同时强调,学习是企业创新和发展的动

力。人要不断进步,企业要不断发展,必须通过不断的学习来提高、提升自己,而形式多样的培训正是组织员工学习的最好方式。最后,顾总祝愿曙光旅业在大家的共同努力下能更顺利地成长、发展和壮大!

在欢乐的音乐声中,顾总及各部门总监/经理对各位获得“优秀学员”称号的员工进行了颁奖,将本次颁奖典礼活动推向高潮。

本次颁奖典礼旨在提升所有在职员工的酒店意识,为即将外出实习的员工进行了再一次的动员,同时也为各位员工提供了现场学习的榜样,并借此机会,培训员工自主学习的优良习惯,为酒店近期的开业工作做好准备。

## 集团公司组织职工赴四川旅游

本报讯“水色绚丽,山色斑斓,彩林、翠海相映成趣,真不愧是传说中的童话王国啊!”“哇!要是在这里依山傍水结庐而居,那该是多么惬意的一件事!”5月1日,马不停蹄从温岭出发,经杭州、成都、黄龙直达九寨沟的我集团公司第一批旅游团队在景区公交车上发出阵阵感叹。

在长假取消后的第一个“五一”,为欢度节日,促进同事间的情谊,增添公司团队的向心力和凝聚力,我集团公司组织机关职工分批赴四川九寨沟、黄龙、都江堰、乐山、峨眉山等地进行为期6天的观光旅游。旅游前夕,江友友董事长特地召集队员们

开会,为大家送行,并希望大家玩得开心、玩得尽兴。

旅游队先后来到了具有“童话世界”九寨沟、“人间瑶池”黄龙、“东方佛都”乐山、“震旦第一山”峨眉山(因飞机误点,第一批队员未能游览“天府之源”都江堰),遍览九寨沟的雪峰、彩林、翠海、叠瀑,黄龙的雪山、五彩池、原始森林等天下奇观,游历了世界第一大佛乐山大佛和“一山有四季,十里不同天”的秀甲天下的峨眉胜景,所到之处无不啧啧称奇、流连忘返。

5月12日傍晚,第二批旅游团队顺利返回温岭。

## 南京分公司重视企业形象宣传

本报讯(记者林德华)最近,我集团公司南京分公司对每个项目工地施工现场的企业形象宣传作了一次全面的更新,各工地全部换上了集团公司最新的企业简介。本次更新旨在让广大员工进一步了解曙光、热爱曙光,激励他们为企业的发展努力工作,同时,让社会各界更及时了解曙光新的企业风采。

在金奥大厦项目部施工现场,项目部在“西大门”主入口新建的休闲广场上,精心制作安装了一块长12米、高4米的企业形象宣传牌。宣传牌上内容为集团公司最新的企业简介和金奥大厦工程简介及其大楼彩色效果图,牌面图文并茂、色彩绚丽。项目部还在宣传牌的下方构筑了一个长12米的花坛,栽上各种绿树,让这里变成了金奥大厦工地上的一道亮丽风景线。

金奥大厦工地新的企业形象宣传牌设置后,吸引了大批的工地

员工和外来人员前来观看。工地上新来的钢筋工小陈看了集团公司的企业简介后,激动地说:“作为一名新员工,能够在这样一个大企业上班,我觉得挺自豪的。”他希望自己能做一个长期的“曙光人”。

又讯 我集团公司南京分公司被评为“2007年度南京市建筑业信用管理优秀企业”。

日前,南京市建筑工程建筑业企业信用等级评定工作领导小组依据《南京市2007年度建筑业企业信用等级评定实施细则》及《2007年度建筑业企业信用等级评定标准》,对南京市1266家建筑企业的信用等级进行评定,经严格审核,共评选出优秀企业145家。我集团公司南京分公司榜上有名。

南京分公司近年来十分注重企业信用管理工作,取得了一定的成效,已连续多年获此荣誉。

## 句容曙光国际大酒店新员工外出实践

本报讯(通讯员王军)5月21日上午,句容曙光国际大酒店新员工外出实践活动拉开了序幕。

酒店常务副总顾晓军为外出实践的职工举行了一个简短的欢送仪式。在仪式上,顾总对大家提出了三点要求,一是要进一步的加强对曙光文化的理解,以成为一个曙光人而自豪,时刻以团结争先的理念投入在兄弟酒店的实习工作中;二是要强化学习各自的岗位操作技能,严格要求自己,不断地求先进、求发展,并要善于将学到的服务技能运用到本酒店未来的开业工作中去;三是要在实践中更深层次地学习“酒店意识”,时刻以高星级酒店员工的标准来要求自己,以个人在外学习

的楷模形象来影响酒店的广大员工,以积极上进的面貌来迎接本酒店的开业,为本酒店打造高绩效的学习型团队做好准备。

参加本次培训的18名员工是由酒店各部门精挑细选优秀员工,他们来自于餐饮、前厅、管家和财务等前台操作的关键性岗位。这18名员工有8位被安排到温岭国际大酒店,12位被安排到南京曙光国际大酒店。

据悉,上述两家兄弟酒店都为这批即将到来的实习员工做好了妥善的接待准备。他们还表示,十分支持句容曙光国际大酒店的实习安排,并将尽可能地提供更多更好的酒店管理管理经验传授给这些学员,为句容曙光国际大酒店的顺利开业提供帮助,为曙光旅业事业的长远发展做出应有的贡献。

(上接第3版)

5.2.7 定期调整管理者的岗位,以发挥他们的特长。

5.2.8 定期选派一些管理者去一些先进饭店,进行考察或实习。以扩大他们的视野,及丰富他们的阅历。

5.2.9 定期选派一些管理者到国内旅游高等院校或专业培训机构进行脱产培训,以提高管理者理论水平。

5.2.10 结合本饭店管理能力和业务需要,重新调整工作部署和能力标准,以使管理工作更具挑战性。

5.2.11 引进竞争机制,竞争上岗。对业绩优良,能力突出的管理者进行提拔;对素质较差,能力低下的管理者予以淘汰。

结束语

饭店能努力做好以上几点人力资

源运作,并结合日常职能管理,相信从真正意义上整合了人力资源,以留住酒店所需之人才,并能有效地全面开展酒店管理工作。

参考文献

1. 书籍:吴中祥、王春林、周彬著《饭店人力资源管理》复旦大学出版社2001年版;2. 网上信息: <http://www.veryeast.cn>

## 集团公司组织项目经理赴宁波考察

本报讯4月23日,集团公司组织台州分公司主要项目经理及技术负责人赴宁波分公司和义大道滨江项目工地参观考察。

在现场召开的项目观摩会上,集团公司总经理王明生说,近几年来,集团在承接大工程上有了重大突破,尤其是宁波分公司和义大道滨江项目、蚂蚁岛造船基地、金奥大厦、意大利国际大厦等工程,都在当地有着很大的影响,大大地提高了我们曙光的知名度。

今天,我们组织了台州区的主要项目经理和技术负责人来此参观,一是交流,二是学习,希望各位同志畅所欲言,多多交流,在总结该工程施工先进经验的基础上,积极探讨,相互学习,共同进步。

集团公司总工程师李义章详细介绍了该项目的施工情况,尤其是在深基坑施工上的具体做法和先进经验。据李总工介绍,该项目位于和义路沿江电信大楼南侧,东面为需保护的历史建筑钱业会馆和项目宿舍,最近距离5米,且地下有光缆;南面为和义路,和义路主干道宽约10米,距离基坑围护桩3米处,地下有一万伏高压电缆沟,马路对面有一新华联大厦,宁波大酒店,汇金大厦;北面15米处是余姚江;西南面是项目部办公室;西部有中山变电站。由于项

目的地下环境比较复杂,在打桩和挖土阶段都遇到了许多问题,如地下阻碍特别多、支撑面的覆盖面过大、地面沉降等,这些问题一方面导致了施工难度的大大增加,另一方面也给项目管理和施工队伍提出了更高的要求。他强调,对于这样一个工序多、难度大的深基坑施工项目,选择优秀的施工队伍及协调好各相关单位的关系显得尤为重要。

宁波分公司副经理陈福根、项目负责人齐彦利就该项目的施工管理问题发表了各自的看法。陈福根认为,该项目在施工过程中,不断调整和改变施工参数,边施工、边设计的做法很值得推广。

会上,集团公司副总经理谢焯要求各分公司、项目部进一步加强本单位的劳动合同管理和民工工资管理,要求项目经理多出去走走,学习和吸收其它企业先进的管理经验。集团公司财务部经理林华清、诚信劳务公司经理刘云益分别就项目部的财务管理和劳务合同管理问题作了发言。

集团公司副总经理、宁波分公司经理陈春明对考察组一行的到来表示热烈的欢迎,他说,宁波分公司将戒骄戒躁、继续努力,为集团公司树形象、创品牌作出更大的贡献。

# 饭店人力资源管理运作方案

□郑雪花

**摘要:**通过对我国目前人力资源管理现实问题的分析,经不断地实践,总结一套可行性且有效的人力资源经营管理方案。

**关键字:**现实问题;员工归属感;绩效考核;素质与能力

现今企业,员工是最宝贵的财富,留住优秀人才就等于留住忠诚客户,也就等于经济效益。可留住优秀人才的关键是什么?所有企业都清楚这一点:关键是需要有吸引员工并促使员工愿意与企业共进退的管理体系,可有很多企业在真正实施和管理时,却遇到各种因素阻止了企业达到预期的效果。我国饭店业就普遍存在着在人力资源管理运作方面的一些现实问题:

**1、按劳分配的原则未能很好地贯彻落实,在一定程度上制约了饭店员工积极性和创造性的发挥。**

我们在现实中,还存在着平均主义的倾向。大锅饭、铁饭碗虽然很少见到了,但小锅饭仍旧存在,平均主义依旧盛行,分配差距拉得还不是很明显,100元、200元的差距还不足以让员工发挥“潜力”。如果差距拉得过大,又会影响到饭店内安定团结。

**2、减员增效已成为许多饭店人力资源管理的有力工具,但适得其反。**

分析原因有三:一是减员可以压缩人力成本;二是技术进步可以使饭店更少的人力提供更多的服务;三是削去中间管理层,可以使饭店最高管理层直接面对基层,基层人员可以有更多的决策参与权。然而,减员导致的问题经常与它所解决的问题一样多,最大的问题之一涉及员工态度,当员工们在看到其他同事作为可牺牲的成员相继离去之后开始担心其工作安全性和工作前途的时候,饭店的士气就会显著下降。此外,可能由于人手不足,而导致工作效率和服务质量下降,进而造成饭店经济效益滑坡,也是常有的事。

**3、饭店员工绩效评价具有不准确性。**

现在饭店都会对员工实行绩效评价,但在实施考核期间,考评者会有偏差,会以不准确的评分为基础进行绩效评价,导致员工对业绩评估系统失去信任,造成士气低落和流动率增加等问题。

**4、饭店管理者的素质有待于进一步提高。**

首先,饭店管理者的传统观念有待于转变。他们总是习惯于用固定的、静止的、单一的观点看待管理,在管理中总是注重管理目标的单一

性,而忽视管理目标的多元性;注重管理的内部环境,而忽视管理的外部环境;过分强调组织的一致性,而忽视了来自于不同立场的建议性;过分强调标准化、程序化和制度化,而忽视了科学化和合理化……

其次,由于社会的技术进步,使管理工作更加复杂化,管理者只靠思考、议论、估计、总结这类经验管理方法已远远不够,而且只掌握一些较为简单的定量管理技术,是不能适应未来管理的需要的,难以解决日益增多的综合性问题,如:人一组织、技术—经济、服务—市场、成本—质量、结构—规模等问题。所以,饭店管理者的管理方法和管理技术有待于改善。

**5、饭店对人力资源管理者的使用问题。**

人力资源管理无法赢得饭店高层管理部门的信任和重视,给人力资源管理带来两个具体问题:第一,饭店高层经理们经常拒绝他们的劝告并且不推行人力资源管理最佳实施方案;第二,很少有人有更广泛的饭店管理问题上听取人力资源管理人员的建议。正如一位从事人力资源管理同行所说的一句话:“在过去,人力资源职能一直就像被保存在汽车车尾行李箱中的备用轮胎,出现紧急事件时,把它取出来,紧急事件一结束,它就被放到了一边。”

……

面对饭店人力资源管理实践中存在的种种现实问题,作为现代饭店管理者应该如何应对?如何摆脱这种局面,是每一个饭店管理者必须认真思考的问题。

从事人力资源管理工作者已有多年的我,在工作中不断地学习与积累经验,并根据其职能的多次实践,在确保日常人力资源管理工作的基础上,建议可从以下几点着重经营与管理,可减少企业的员工流失率,留住所需的人才,从而达到真正意义上的人力资源整合:

**1、人员的招聘与选拔:应界定标准,严格把关**

人才并不是越优秀越好,只有选择合适的人放置适合的岗位,做到人尽其用,最大限度地开发人力资源,这样的人才是最好的。人力资源部应根据自身饭店所制定的岗位职责说明书以及饭店各部门的需要来确定选人标准,有了一把可衡量的“尺子”,才能招聘到合适的人才,才能不浪费人力资源。

**2、培养员工归属感**

员工的归属感对企业来说至关重要,企业要想规避新员工的离职风险,就应在短时间内让他们尽快进入角色、融入企业,从局外人转变成企业人。这需要通过规范系统的方法使其感受到受尊重、被关注,从而形成归属感,激发其主人翁意识,并使其对自己在企业中的职业发展充满信心:

**2.1 应向员工如实地介绍饭店企业的背景与文化、政策与制度等,使其认同并逐步融入企业。**

**2.2 满足员工被尊重的需要。**

饭店应为他们搭建良好的平台,既能让他们发挥自己的特长和兴趣,通过实践合理地定位自己的职业规划,也能激发其主人翁意识的过程中,使饭店获得持续发展的竞争力。

**2.3 让员工产生一种团队归属感**

饭店可通过各项意义活动、技能比武、针对性的培训等,为员工创造一种“家”的氛围,使员工潜移默化之中与同事建立起微妙的情感链——团队归属感。另一方面,饭店还必须处理好内部的管理。如内部管理混乱,让员工感受不到团结与齐心,即使做最精心的安排也将会功亏一篑。

**2.4 鼓励员工积极参与管理**

人力资源工作者应当鼓励员工在了解饭店以后,勇敢地说出自己地真实想法,并根据他们所提出的问题有针对性地加以解决,为激发新员工主人翁意识创造条件。

其次,鼓励员工本着与饭店共进退的思想,多提宝贵意见,共同出谋划策,使其身受是饭店这个大家庭中的一名成员。而当员工提出的一些合理化建议使饭店受益匪浅时,饭店应即时地予以奖励或表扬,让员工有了成功的喜悦,有助于他们树立工作信心,对饭店产生认同感,并带动其他员工工作积极性。

**3、树立员工的职业信心**

当员工真正认同并融入企业后,就应引导他们树立职业信心,让他们知道怎样去创造和实现自身的价值。

饭店可在新员工上岗前,向其阐述饭店组织的愿景,也阐明员工的个人发展空间。

待新员工认同并融入饭店后,因让每位员工先审视自身,知道自己的特长和兴趣,给自己明确定位,确定长期发展目标。

人力资源部应避免只说不做,需实际行动为员工制定一个详细的职业生涯规划。帮其分析达到这个目标需要具备什么样的知识与技能,某些知识和技能欠缺,实施各种项目的培

训和锻炼等。最终促进员工在本酒店的职业生涯不断发展,也唤起员工的成就感和积极性,从而带动了所有员工向饭店的愿景及战略目标共同努力,同时为饭店建立后备人员梯队奠定良好的基础。

**4、实施有效地绩效考核**

目前社会市场竞争的法则则是优胜劣汰,饭店同样需重视。不能让员工感受到做好做坏一个样,绩效工资无具体体现,激励机制无具体措施,从而影响员工的积极工作心里,甚至辞职离开本酒店。因此,现今饭店必须有绩效考核机制,以实施优胜劣汰,留住关键的人才。具体如何实施有效地绩效考核,应从以下步聚开展:

**4.1 首先制订考核标准**

制订考核标准并要得到高层管理者及所有员工的支持是绩效考核系统设计的成败之关键。想让员工,尤其是那些一线经理支持你,就必须让老板站出来说话,而不是人力资源部经理站在旁边叫喊考核很重要!培训很重要,有时喊再多遍也无用。

**4.2 选择好评估工具**

酒店有不同工种,当然对其岗位的工作职责、素质、能力等也有不同的要求(如销售人员、技术人员、行政人员等)。酒店可根据不同工种制订不同考核表格,但为了简便及所有员工接受,应建立统一的考核表格,但在考核的侧重点上要有不同,且须详细说明。

**4.3 选择评定者**

分两种情况选定评定者:如果是衡量员工是否可以晋升或作为培养对象的,建议采取360度考评。即评定者包括上级、同事、下级,甚至客户。

如果仅是发奖金或涨工资,一般不适用360度考评,只需上级作为评定者即可。

**4.4 确定评估的时间安排**

时间安排有很多种,有一年、半年、一季、一个月。无谓中间怎么安排,绩效考核始终仅是一个点,而绩效管理才是一个面,需要不间断地进行。

**4.5 保证评估公平**

为了保持评估的公平,可采用管理层评审和上诉系统两种方法相结合,起到互相监督作用。

**4.6 准确记录绩效**

把员工的绩效好坏应详细记录下来,而不是笼统一句话。否则待考评期间,上级有什么资格和凭证去评价员工?

**4.7 根据记录的绩效及时反馈**

根据工作表现,记下员工做得非常好的事情,应立即表扬;记下员工做得不好的事情,应及时提醒他。

**4.8 考核结果的运用**

得出员工的考评结果后,酒店应决定是否让这个员工升职、加工资、发奖金,还是让这个员工离职、转岗、再培训等。

**4.9 绩效考核需不间断地有序进行**

一次考评结束,并采取相应措施改进后,又进行下一轮考评。促使员工工作不断地得到提醒与提升。

**5、提高饭店管理者的素质与能力**

酒店对外招聘时,一般都是根据所招聘的岗位素质要求与工作能力等条件而定。虽经过第一道把关,但管理人员在实际工作中仍会出现各类问题,或经考核未达到要求等。这必然要使酒店在实际运行中,始终对管理者的能力与素质要求等实施不间断地培训与考核。唯有提高其综合能力,才能带动与领导好员工,才能打造一支优秀的团队。可从以下方面提高管理者的素质与能力:

**5.1 管理者的素质要求**

**5.1.1 个性心理素质:**广泛的兴趣;顽强的意志;稳定的情绪;健全的性格。

**5.1.2 知识素质:**要求管理者既要熟知饭店的实际业务,又要具备管理的理论知识。如饭店专业知识、现代管理知识、理论和实践相关知识、法律政策基本知识共同构成饭店管理者知识素质的内涵。

**5.1.3 年龄与身体素质:**从事饭店管理工作不仅繁重,而且节奏也快。遇到旺季可能连续加班等。因此,管理者不但需要有较为丰富的管理经验,更要求有健壮的体魄与充沛的精力。过于年轻者,经验和学习不足;过于年老,体衰精力不济。

**5.1.4 思想作风与政治素质:**要求强化事业心和责任感;提高道德修养;脚踏实地,奋发向上;敬业、乐业、守业;勤政高效、克私奉公。

**5.2 管理者能力的提高**

**5.2.1 首先,**在分析研究不同管理岗位职责的基础上,要求严格制订饭店管理者的能力标准(如决策力、领导能力、业务能力、人际关系能力、组织能力、应变能力、学习能力、自我管理力、设计能力、想象力、判断力、抽象思维能力等)。

**5.2.2 饭店**根据制订的能力标准,对饭店现有管理者的能力进行调查。

**5.2.3 在对饭店**管理者实际能力调查后,将其与现有管理职位的能力进行比较,找出差距及原因。

**5.2.4 找出**差距后,确定饭店管理者应被开发的能力项目,形成能力开发计划。

**5.2.5 针对**饭店管理的实际问题,作一些专题研究,以提高管理者的认知能力。

**5.2.6 定期**召开各种形式的座谈会,让管理者提出饭店存在的问题,以便在日后的工作中加以解决,同时能消除他们心中的疑虑与不满。(下转第2版)

## 上帝眼里的公司

□刘军宁

**作者简介:**刘军宁,1961年生,公共知识分子。北京大学政治学博士,文化部中国文化研究所研究员,是年轻一代政治学者的领军人物。著有《民主共和宪政》、《权力现象》和《保守主义》等著作,策划并参与《公共论坛》、《民主译丛》、《公共译丛》、《政治思潮丛书》等丛书编著。

在组织形式方面,人类历史上最重大的发明之一,就是公司。公司也因其成功而招致了大量的抨击,引来了无数的敌人。许多国家和个人曾经抗拒这一发明,或是阉割这一发明。公司自诞生以来,一直强敌环伺。有的人想把公司彻底毁灭,将其逐出人们的社会经济生活之外;有的人想让公司屈服于国家的强权,为公司设置种种藩篱;有的则试图从政策上削弱它,用权力肢解、分割它,从道德上诋毁它。但是这些企图最终都因民众对公司的执着坚持而失败。如果不允许公司存在,这是个什么世界?

公司是什么?在律师和经济学家眼里,公司是依照公司法组建并登记的,以营利为目的的企业法人。在普通人的眼里,公司是赚钱人合办的,以赚钱为目标的工商组织。在日常的

观念中,人们意识到公司是一个与经济、法律、甚至是政治高度相关的东西。但是,很少有人认为公司有其独特的宗教或道德的维度。

在上帝的眼里,公司是什么呢?这得先从人在上帝眼里是什么说起。人在上帝眼里是一个造物,一个上帝创造的物种。人不仅是造物,而且不是一般的造物,是负有创造使命的造物。人是上帝创造的、同时也担负着创造的使命的物种。因此人是应该有担当与使命的造物。作为造物,人与上帝不一样。人不是尽善尽美的,而是有缺陷的造物。

在上帝的眼里,根据宗教哲学家的看法,公司是一种与人非常类似的东西。人是自然的人,公司是法人。人是上帝的造物,公司也是上帝的造物。公司是一种团契,是以商业为天职者之间的自愿结社。人是创造者,公司也是创造者。人有梦想与担当,公司有愿景与梦想。人有种种毛病,公司也有种种缺陷,会犯各种错误。

不论神学家们对上帝眼里的公司的演绎是否可信,公司首先出现在信基督的地方,然后扩展到世界各地。这大概是不争的事实。也有的中国经济学家注意到,在那些教会与教堂发达的地方,市场经济才最发达。远的不说美

国、欧洲,近的看着浙江,尤其是温州,就会感受到商业、公司与某些特定宗教的隐秘的共生关系。

有人会问,有了人这样的创造者,为什么需要公司?答案是,尽管有了人,仍然须有公司。人们联合起来通过公司的形式可以完成单独的个人无法做到的事情,创造出仅靠个体无法比拟的财富,从而更好地完成上帝赋予的天职。如果不借助微软公司或任何其他公司来行事,比尔·盖茨在今天仍然不过是美国西北部的一个软件个体户。公司在以下四个方面的作为,远远大于个体的作为:1、创造就业,2、提供产品与服务,3、创造财富,4、为民众提供独立于政治权力的社会依托。因此,公司更能服务于上帝的目的和人的目的,也为个人提供了更大的社会舞台。

在市场经济下,经济的发展和人民的富裕是通过公司实现的。财富不是在政府机构里面工作的人创造的,而是在公司里面工作的人创造的。公司使亿万穷人脱贫,使得一些人非凡成功,使人们对产品与服务的需求达到了前所未有的满足。而公司的创造力的大小,也正取决于它所激发出来的个人的创造力的多少。正是公司的这些美德帮助公司战胜了种种敌人,不论新老,不论大小,不论中外。然而,政治家总是要通过命令与指令来使公司就范,甚至不懂商业的门外汉也会口口声声地对私营公司进行领导与指导。

家庭、宗教与公司是文明社会的三大基本

社会组织形式,缺一不可。公司是人类物质生活的最大改造力量。公司不是教会,不是国家,不是福利机构,不是家庭,只是一个有责任的有限责任的经济实体,以自己独特的方式为社会的福祉服务。公司是建立在个人的自由和自愿基础上的自治体。公司在行动上独立于国家,干自己的事,实现自己的追求。公司是自愿结社的最好典范。家庭与教会先于市场经济和市民社会之前就已存在。而正是在有了公司和市场经济之后才有市民社会。可见公司在市民社会的建设中占据核心地位。无视公司与市场经济去追求没有公司没有市场经济的所谓的“公民社会”,岂不是缘木求鱼?

像美国的诺瓦克这样的宗教哲学家认为,公司是上帝为自由的人发明的。人们通过公司来创造新的产品,新的技术,新的服务。使得人们能够更有力、更有效地为社会服务。公司不是你死我活的那种零和游戏,它创造出来的是本来不存在的财富。软件业是最有力的例证。公司是一种社会工具,独立于国家,为自由社会的其他活动提供物质的和道德的支持。对公司的攻击即是对自由和文明的攻击。公司的作用,不仅在创造财富中不可替代,而且在守护文明社会与个人自由方面也是不可替代的。

我非信徒,但是通过宗教的维度,我对公司有了更多的理解。

2004年6月20日

# 捐出一份爱心 点燃一个希望

## 爱心无价

图为宁波分公司工地民工郑重地将爱心款投入捐款箱中。黄巧明摄



图为南京曙光国际大酒店员工在南京市“尽我力量，赈灾义演”上的手语表演《感恩的心》，无言传递万千情愫，感动了在场的所有观众。钟文明摄



下左:集团公司副总经理、南京分公司经理林德叶带头捐款人民币5万元。林德华摄  
中:宁波分公司办公室主任浦红正在为灾区献爱心。李彬彬摄  
右:南京分公司金奥大厦项目部管理人员表达他们的爱心。林德华摄



## 落瓣之殇

□汪旭微

通往天堂的路在5月12日14时28分那个瞬间变得拥挤,8.0级特大地震在汶川悄然降临。大地迸裂,似有一双暗藏的黑手在刷新地脉,依附在上面的建筑物纷纷推折了腰背,怀揣着无以计数的生命匍匐于地。

顷刻间,天地失色,好便似乾坤暗换;日月无光,眨眼间天人永别。

环顾那些幸存下来的人们:我们伸出双手,而他们已经无手可让我们牵;想与他们同行,他们却已失去了腿脚。揽住他们的肩头,他们颤栗而抖,像饱经风霜的对对秋叶。及至四目相对时,恰似九秋寒霜凝于心。

在这非常时刻,远离灾区的人们,万心攒在一处,为灾区人民祈福——

盏盏烛火,照亮通往天堂路,温暖生还者凄惶的心。朵朵白菊,寄托着四面八方同胞的哀思,它们的身影将装点天堂里逝者的新家园,它们的芳香将护佑他们的灵魂。

条条绿丝带,扎成飘扬的心,无声的宣示:灾难

无情,人有情。

图片和文字,声音和表情,都是破碎的。但是,不管怎么样,生活还要继续……

因此,许多人在地震中丧生,又有很多人奔向灾难的第一线,同时,有更多人像往常一样休养生息。

比如说,我们家周周,众星拱月似的度过了五个春秋,是父母亲人的心头肉,以前,现在,将来都是。地震的时候,她正和她心爱的娃娃相拥而睡,也正是在那个时候,许多酣睡的孩子却一眠不起了。现在,我们家童童依然过着幸福平静的生活,有妈妈给她讲‘手持胡椒枪,腰带上别七把匕首的大盗贼’的故事,有爸爸张着有力的双臂给她作秋千架。然而,那些失去双亲的小孩,有些还是甚至连父母的容颜都没有记清的幼儿,永远都不会有这一切了。试问,天空里落下的雨点,会不会是天堂里那些悲伤的父母的眼泪?他们的痛和孩子的痛是等痛的,无法计量。

再说我们家奶奶,八十多岁的老太太,前些年大病一场后,突然间就不大认得人了,连自己的儿女也认不清。她每天最上心的事就是吃饱穿暖,其余时间就坐在堂屋前的椅子上打盹儿,对这场大灾难她是一点感觉也没有。那些沉重的记忆也能被这么完全的屏蔽吗?

还能说什么呢?惟有——逝者安息,生者坚强。

## 妈妈,我好怕

——献给地震中死难的孩子

□应振武

妈妈,我好怕  
天突然就黑了  
我什么也看不见  
也来不及跑出去  
就被楼板压住了  
楼板好沉,好重  
我动不了了

爸爸到哪里去了  
怎么还不来接我  
你们找不到我了吗  
是不是你们也被压在  
山一样重的水泥板下了  
妈妈,我不要

妈妈,我好渴,好饿  
好想吃你给我的水饺  
妈妈,给我做一碗水饺吧  
我全部吃掉

我以后再也不浪费了  
妈妈,我再也不了

我想给你写信  
我摸到我的笔记本了  
但我找不到笔来写  
我的笔,都断掉了  
妈妈,我的笔,都断了

刚才天亮还在给我唱歌  
唱着唱着,唱着唱着  
突然就没声音了  
我也叫不应他  
他是不是死了  
是不是已经,去天堂了

我想拉住亮亮的手  
但我够不到他  
我的腰上好像压着一座山

我没有力气睁开眼睛了  
我也感觉不到我的脚了  
妈妈,是不是我也要死了  
妈妈,我怕

你快来接我好不好  
我发誓我以后  
再也不惹你生气了  
我会很听话  
我会很用功学习  
我会很乖,很乖

妈妈,我想睡了  
但我不敢睡着  
我怕我睡着了  
就再也看不到你们了

妈妈,我好怕  
我怕我熬不下去了  
我就要睡着了  
妈妈,你不要怪我  
我是你的宝贝  
你的宝贝  
就要睡着了……

## 伸出你的双手,让他们好好活下去

□应振武

2008年,这本是一个充满祥和、充满欢乐、充满希望的奥运之年。我们一直在洋溢着喜悦和自豪的心情期待着北京奥运会的盛大开幕。

然而,在2008年5月12日的下午2点28分04秒,一场毫无预兆的灾难突然降临了!

那一刻,天空在呜咽,山不再青、水不再秀,美丽遭受了摧残!

那一刻,大地在颤抖,风雨飘摇、满目疮痍,黑暗吞噬了光明!

那一刻,生命在哭泣,时间停滞、笑容凝固,死亡突如其来!

灾难的五月,我们不知道究竟有

多少温暖的房屋在地动山摇中毁于一旦,被夷为平地!

悲怆的五月,我们也不知道究竟有多少幸福的家庭在山崩地裂中妻离子散骨肉分离,生死永相隔!

从得知消息的那一刻起,我们就呆呆地坐在电视机前,看着那一片片毫无生机的废墟泪流满面,看着一张张悲痛欲绝的脸心如刀割,看着那一具具孤独冰冷的尸体痛彻心扉!

你还记得吗?那位可敬可爱的女警官?她的父亲死了,母亲也死了,才两周岁大的可爱的小女儿也离她而去了!可她却依然坚守在抗震救灾的

第一线,无怨无悔地救助着同她一样无助的孤儿寡母!

你还记得吗?那位带伤救人的勇敢战士?教学楼的废墟因为余震和机吊操作发生了移动,几个刚从废墟出来的战士大叫又发现了孩子。这时坍塌发生了,一块巨大的混凝土块眼看就在往下陷,刚从废墟中带出了一个孩子的战士就跪了下来大哭,对抱着他的人说“你们让我再去救一个,求求你们让我再去救一个!我还能再救一个!”

你还记得吗?那位用生命拯救生命的伟大母亲,当抢救人员发现她的

时候,她已经死了,是被垮塌下来的房子压死的。她双膝跪地,整个上身向前匍匐着,双手扶着地,支撑着身体,像古人行跪拜礼,身体被压得变形。然而,在她的身下却救出了一个约三、四个月大的孩子。她的手机上还有来不及发送的短信。短信是这样写的:“亲爱的宝贝,如果你能活着,一定要记住我爱你!”

这是人间的大爱,这是生命的赞歌!当这份人间的大爱和生命的赞歌被无数人奏响,就汇聚成了我们中华民族的大爱、中华民族的赞歌、中华民族的脊梁!

而我们,无论家居大江南北,无论身在天涯海角,都有着一样的黑发、一样的黄皮肤,都有着一样的脸、流着一样的血!我们都是中华民族的儿女,我们都是兄弟姐妹!

看看那些蹒跚学步的孩子吧,他们在凄风中彷徨无助;看看那些双鬓苍苍的父母吧,他们在冷雨里苦苦守望!断壁残垣下,她们苟延残喘、苦苦挣扎;乱石碎砾间,他们衣衫褴褛、举步维艰!

他们一无所有了,除了精神;他们一无所有了,除了希望!是的,灾难可以击垮他们的躯体,但击不垮他们的精神;灾难可以毁灭他们的生命,但毁灭不了他们的希望!

兄弟姐妹们,不要再哭泣,不要再悲伤,伸出你的双手吧,送出一份温暖,增添一份希望,让他们——好好活下去!

兄弟姐妹们,不要再哭泣,不要再悲伤,伸出你的双手吧,送出一份温暖,增添一份希望,让他们——好好活下去!

天灾无情人有情  
血脉相连心相通

用我们的爱  
  
帮助你重建家园

顾总编：王明生  
问：杨林辉  
主编：应振武  
电 话：0576-86208606  
邮 箱：shuguangbao@163.com  
地 址：浙江省温岭市三星大道158号

2008年6月3日出版

为灾民祈福 为四川加油！

本期感谢  
以下各位供稿

李彬彬 林德华  
卢钰 王军  
郑雪花 汪旭微