修好身 做好人
一部《弟子规》搞定响沙湾景区服务管理

■ 李仁虎

一位研究管理学的教授到内蒙古鄂尔多斯市响沙湾风景区旅游,他住在四周是沙漠的莲花酒店里,享受到沙海的美景和舒心的服务。他问一手创办这个景区的内蒙古响沙湾旅游有限公司董事长王文俊:“公司有什么好的管理制度?”王文俊回答说:“我们公司 10 多年没有管理制度。”教授一脸惊愕:“怎么可能?”王文俊肯定地回答:“真的没有。”

当记者第一次听说后也感到不可思议,一个没有管理制度的企业是如何管理的,它的服务质量如何,企业发展如何?带着这些问题,记者前往探个究竟。

《弟子规》一册在手问题全部搞定

去年夏日旅游旺季的一天,一家 4 口前来响沙湾旅游,女士是中国人,男士是外国人,大孩子 10 岁左右腿脚行走不便。前台接待人员发现后,主动征求客人意见,没有坐索道,而是用车子把一家人直接送到酒店。礼宾与行李部经理赵志强把自己的电话留给客人,以便让客人随时和自己联系。

在响沙湾景区的公共场所、办公室、职工宿舍,在任何地方,见不到“宾至如归”等标语口号和规章制度。在这个拥有员工千余人、景区面积 24 平方公里的企业,每天的运行既不靠制度,也不靠管理,靠的是一本《弟子规》。

从 24 岁开始做企业的董事长王文俊说,以前每年开春第一件事就是讨论管理制度修改,之前景区也有管理制度,2005 年给取消了,《弟子规》成为员工手册。他说:“现在主要念《弟子规》,把员工素质教育放在第一位。员工旷工能接受,不念《弟子规》不能接受。”

没有管理制度怎么管理企业,实在让人不好理解。记者问道:“员工偷懒怎么办,不自觉怎么办?”王董事长说:“个别有偷懒的、不自觉的员工发现待不下去,自己走了,企业有自洁的功能。”他说,有一次到食堂吃饭,发现年轻人在挤,而老同志在后面排队。《弟子规》说:“或饮食或坐走,长者先幼者后。”学《弟子规》两三个月之后,发现年轻人都自觉排队。王文俊说,新员工不能接受企业文化都是自己离开或者劝退。对员工一般不作开除、辞退处理,这对他们以后工作就业不利。

公司副总裁刘晓宇介绍,旅游淡季早课读《弟子规》半小时,旺季 10 多分钟,集体诵读,念完就上班,每个部门在自己的活动场所念。她笑道:“大家工作都很自觉,还真没有发现偷懒现象。”

用心服务胜过用标准服务

刘晓宇从事酒店业 30 年,原在省城一家大酒店工作。她介绍,中国的酒店管理办法是从国外引进的,现在通行的办法都是先培训,站姿、笑容、坐姿,笑的时候露几颗牙,怎么说话、说什么话,和客人交流有一套标准用语。

但莲花酒店的管理完全不一样,员工上岗先接受《弟子规》教育,坐、站、笑的姿态姿势都没有标准要求,看其他员工怎么做就行了。怎么和客人交流也没有标准范式,各个服务员按照各自的理解来做。《弟子规》说,事诸父如事父,事诸兄如事兄。“像对待亲人、家人一样地对待客人。”王文俊说:“你对亲人怎么做、怎么说,就对客人怎么做、怎么说。客人自然会满意,不需要客套。”

为什么不用一套标准来要求员工怎么做?王文俊说,他到国外旅游,发现许多服务员的微笑其实不是发自内心的,当客人面时笑,一转脸就变了。有一次,他在北京 8 天时间连续住了 7 家最好的酒店,“那种被服务的感觉很不舒服。”

“我们是真心为客人着想,想客人可能想到的问题。”2016 年入职的赵志强说。他介绍,去年夏天,有个客人在餐厅吃饭,突然心脏病发作晕倒,他们当即拨打 120,把客人用躺椅抬走,随后医务人员赶到,客人转危为安。有一天雷雨突至,在沙漠上玩的游客没有避雨的地方,副总裁王文光当即安排大巴车开过去给客人避雨。

2012 年入职的王娜在悦沙休闲岛上服务,她说:“《弟子规》说‘宽转弯勿触棱’,我们平时走楼梯走的都是外道,想着客人着急走里道。”

前年新入职的吕静有一次在餐厅服务,发现一群游客中,有一个 40 多岁的男子左手用餐,第二次,她在给客人摆放餐具和上菜时,就放到他的左面。老人、小孩子用餐,她主动询问需要什么菜品、要不要送上桌。

贴心而不是刻意的服务,体现在每一个细节,让客人住进酒店舒服、宽松、轻松,而不是紧张。比如在接待中心,投资上千万元,建立了一个偌大的高档洗手间,在排队等候的索道边,放置一排排座椅供老人息脚。沙漠里雷雨天突然而至,各个休闲点都准备了应急雨衣,并在广播上通知游客。

“尊老爱幼要渗透到骨子里。”刘晓宇说,接待中心发现客人有特殊情况,马上反映,传递到客户服务中心,把特殊客人送到客房,餐厅服务员在门口接上客人送到合适的餐桌。这些都没有规范要求,都是员工自己主动在做。

员工们建立各种各样的微信群,及时联系交流服务信息,经常碰在一起研究服务细节。王文俊说:“有 10 万个客人就有 10 万种不同的服务方式,莲花不能用一套服务模式对待所有客人。”

“莲花酒店没有标准化的服务要求,但硬件都很讲究,”刘晓宇说:“床垫、被品、餐具、饮品、食材等,考察了很多厂家从中选优。专业技术需要培训,也有考核,如多长时间铺好一张床,铺折的角度等,食品安全按规定程序操作。”

做好服务先修好身做好人

2007 年,18 岁的褚庭伟入职景区演艺公司,现为公司副总经理。他毫不讳言:“我是叛逆性格,一个问题青年,喜欢喝酒。2017 年 7 月,有一次喝多了酒打架,第二天发现丑态百出。《弟子规》说‘年方少勿饮酒,饮酒醉最为丑。’讲得太对了。好像突然醒了,于是就把酒和烟都戒了。”他笑道:“现在感到身心健康。”

餐饮部经理张瑞 2002 年入职,2008 年结婚,2016 年再次回到莲花。她说,酒店刚开业时,员工四菜一汤,有浪费现象,取东西多,吃不了倒掉,现在浪费基本没有。

职工的素质表现在时时处处。去年国庆节,公司组织部分员工去三亚旅游,大巴司机把车上的垃圾扫到车下,莲花酒店职工王雪刚拿来笤帚把垃圾扫到垃圾箱里。

洁净的沙子,整洁的景区,公司有 70 多名专门捡垃圾的员工。此外,其他员工随手捡垃圾成为习惯。仙沙岛有 200 多员工,每天都有步行的多名员工背着垃圾袋随手捡垃圾。

许多活都是员工们自己动手。躺椅坏了,厂家师傅来修两遍,员工跟着学,然后就自己修。木板道开始厂家铺,后来员工自己铺。

王文俊和员工聊天,首先不问他(她)工作怎么样,而是问有没有对象?没有对象劝其赶紧找对象,有对象的劝其赶紧结婚。王文俊经常在大厅里用餐,都是自己夹菜、端餐,拒绝服务员服务。

20 多年前,从事建筑和房地产开发的王文俊总觉得没有稳定的东西拿在手里,于是转投旅游业,通过招标拍卖得到这块沙地开发权,1999 年 7 月公司成立,当年接待游客 6 万人,2010 年被评为 5A 景区,为国内首个沙漠旅游度假景区,2017 年接待游客 91 万人,收入超过 2 亿元。

为什么要对企业员工进行态度管理培训

员工心理问题已成为企业管理中面临的重要问题。“我今天心情很不好”、“郁闷”、“烦着呢”等成为企业员工的口头禅。随着生活和工作节奏不断加快,员工之间相互竞争压力的增加,个性张扬心理需求的提升,企业员工的心理健康问题越来越突出。

“2015 年中国员工心理健康”调查结果表明,有 25.04%的被调查者存在一定程度的心理健康问题。英国的研究显示,每年由于压力造成的健康问题通过直接的医疗费用和间接的工作缺勤等形式造成的损失达 GDP 的 10%。

诚然,无需说明,大家都明显感觉到了竞争的日益加剧。当越来越多的大学生涌现,越来越多的“海归”回国,越来越多的港、澳、台精英们纷纷“北飞”,谁都无法忽视从四面八方涌来的压力。于是,“加班”、“充电”这些词也成了现代企业员工的口头禅。最近

《财富》完成的一项调查也显示,有近七成的经理人觉得自己压力较大或者极大,其中48%的人认为导致工作效率降低,30%认为导致其对工作缺乏兴趣,42%认为导致出现失眠或其他睡眠问题。

企业员工在长时间的压力之下,身体和心理上都会出现许多症状,比如:身体出现各种不适,失眠,记忆力减退;情绪也发生明显变化,焦躁,忧虑,时常莫名其妙地对周围人发脾气,无法控制的怒火……这就是积“压”成疾,会给人的身心造成不同程度的破坏,成为人们的“职业杀手”,员工的压力问题每年都使企业承受巨大的经济损失。

减少人才流失:实施员工心理健康管理的企业能使员工感受到企业对他们的关心,使员工更有归属感和工作热情,能吸引更多的优秀员工;由此降低重大人力资源风险,保护企业的核心资源;提高劳动生产率:通过员工心理健康管理的实施,使员工压力处于最佳水平,身心更健康,精力更充沛;由此提高企业的劳动生产率,增强企业的核心竞争力;预防危机事件发生:通过员工心理健康管理的实施,对员工的压力水平进行即时性监控,并推荐适当的指导建议,促进员工随时调整身心状态,预防员工心理危机事件的发生。 (文玉)

陕煤集团黄陵二号煤矿:学技术、双工资,工人们点赞!

在十三届全国人大一次会议政府工作报告中,李克强总理指出,“支持企业提高技术工人待遇,加大高技能人才激励”。今年以来,陕煤集团黄陵二号煤矿准备队积极响应国家政策,在培养“一专多能”复合型人才上再出新招,推行“技术工人带津贴系数上岗”激励政策。对于当天上岗的电工、多功能车司机、钩机司机、锚杆机司机等技术岗位,给予 0.05—0.1 系数的额外技术补助。

“只要干的是技术活,就能拿到队上给的技术津贴。另外,如果工作中任务完成得多,班长还给我们额外加分,这可是双向奖励啊。”该队职工老张为新政策点赞。“今年我也要报名培训班学技术!”工人包建军早已跃跃欲试。

据了解,新政策从颁布到执行不到一个礼拜,该队就有 18 名工人踊跃报名参加今年的技术培训。其中有很多人觉得自己掌握一门技术不够,想再多学技术。据统计,截至目前该队技术人员所占比例已达到 80%,其中掌握两项以上技能本领的超过 50%,是名副其实的“一专多能”复合型人才队伍。 (刘青 钟祥熙)

宁夏培训企业经营管理人才近 2 万名

4 月 18 日,宁夏如意工业园区党委副书记牛家珍等人来到宁夏经济管理干部培训中心,希望为企业多争取几个参加企业经营管理人才素质提升工程培训班的名额。

2015 年以来,为满足宁夏工业发展及非公经济发展的人才需求,宁夏开始实施企业经营管理人才素质提升工程,由宁夏经济管理干部培训中心具体实施。目前,该工程将境外、区外、区内培训紧密结合,在完善信息化互动体系的基础上,打造出培训资源、信息资源、人脉资源、学科资源融为一炉的企业经营管理人才孵化器,培育了一批具有全球视野、具备现代企业管理知识与能力的高层次企业经营管理人才。“通过微信公众号选课,非常方便。去年选课时,企业法律风险防范、股权配置等紧俏课程的名额 3 分钟之内就被抢光了。”宁夏中科天际防雷股份有限公司董事长高攀亮点开手机中的公众号,熟练展示课程申请程序。

截至目前,企业经营管理人才素质提升工程累计提供管理培训课程近 200 场,为全区培训各类管理人才近 2 万名。(朱立杨)

第三届中国企业财务管理创新与发展论坛举办

国资委财务管理监督局副局长刘邵娓 4 月 21 日表示,从推动企业实现高质量发展角度出发,应着力从提升企业财务管理的价值创造能力、决策支撑能力、资源配置能力等方面下功夫。

刘邵娓是在此间举办的第三届中国企业财务管理创新与发展论坛上做出上述表述的。此次论坛由中国企业财务管理协会主办,以“企业财务管理与经济高质量发展”为主题,汇集来自全国各地的企业财务负责人代表、高校专家以及政府机关和行业协会等财务管理领域的专业人士近 800 人参加。

中国企业财务管理协会会长李永延在开幕致辞上指出,当今的财务管理制度是一种生态化的管理模式,要创新、活化、互生、共享。财务管理要为国家服务,要为企业服务,要为财务人员服务,要为广大的老百姓服务。

国家税务总局原副局长许善达认为,应该重新审视、调整企业盈亏的判断标准。一方面,企业研发投入增加,看似利润减少,实际是对企业是正面影响;另一方面,企业折旧率越快,代表着投资速度越快,这也是对企业尤其是高科技企业的正面影响。

财政部原会计司、企业司司长刘玉廷认为,业财融合已成为管理会计重要组成,共享财务的发展为业财融合创造了条件。现实企业管理中,财务会计、管理会计和财务管理在企业内部管理领域是相互融合的。 (韩秉志)

黄陵矿业之窗

创新应用“智能 +” 提升供电服务质量

“自从供水线路安装上线路故障定位仪,线路释放的故障信号,会以短信形式直接推送到绑定的手机上,故障的时间、地点、范围、类别都注有明确的详细信息,为职工处理故障提供了准确的信息支撑。”4 月 16 日,陕煤集团黄陵矿业机电公司副经理李宏刚在谈到创新技术在电力系统中的应用时,对线路故障定位系统新技术应用赞不绝口。

今年以来,黄陵矿业机电公司立足自身实际,以打造“绿色安全电网”为契机,依托“互联网+”等技术手段,以打造“智能电网”为重点,整合现有资源,利用自身专业知识和渠道,先后在各变电站实现站内安保系统智能化改造,提升了变电站环境设施安全系数;直流系统创新应用改造,实现了主备两套直流系统同时运行且不可互相充电,解决了系统切换瞬间停电导致设备误动作的难题;同时,继续深化设备二维码管理应用,做到“变一点,改一片”,及时更新二维码设备参数和资料,做好备案;加大“无人机”巡视线路力度,充分调动全员的积极性,确保两条高压输电线路“零隐患”可靠运行。

“通过一系列改造,线路运行可靠性大大提升,由以前线路发生故障到处理恢复送电大约 3 天时间缩减到 1 天,不仅减轻了作业人员的劳动强度,而且工作效率提高了 90%以上,为线路运行提供了安全可靠的保障。”该公司供电所所长岳庆说。 (张辉 曹川)

“冠名制” 激发职工创新热情

“现在咱公司不但对创新成果进行物质奖励,还实行‘冠名制’,让咱‘名利双收’,大家的创新热情一下子高涨了很多。”在黄陵矿业机电公司创新项目展览区,职工们正围在一起热议这项点燃职工创新激情的有效举措。

据悉,“冠名制”是该公司为进一步激发职工创新热情所采取的有效措施。根据职工创新项目的实际推广与产生的效益,由公司科技创新工作小组对创新项目进行审核评定,对产生重大经济效益、技术效益和安全效益的项目,以发明人“姓名(或姓氏)+项目名称”的方式进行命名,并及时推广应用。该制度实施以来,职工创新热情高涨,同时也为创新项目的快速推广应用提供了基础。

目前,该公司已对近 30 项创新成果进行了“冠名”推广,极大地激发了职工创新热情,在全公司形成了全员创新的良好氛围。

(李超 权鑫)

让幸福之花绽放

“真是太方便了,三千米的巷道以前走得再快都需要半个小时,现在骑上这‘宝贝’只需十分钟,就像踩着‘风火轮’!”黄陵矿业一号煤矿综采一队检修班的王鹏最近工作激情高涨,格外兴奋,因为矿上给职工配备了“共享单车”。

近年来,该矿以服务职工群众为己任,以促进劳动关系和谐为目标,以群众意愿为各项工作出发点,想群众所想,办群众所盼,解决职工群众反映的民生问题。针对职工停车难,该矿扩增停车场 2178 平方米,新增停车位 120 个;为了让职工每天都能穿上干净的作衣,该矿将原先洗衣房升级改造成为自助洗衣房,新增自动洗衣机 2 台,烘干机 2 台,每天可免费为职工清洗工服 800 余件;针对矿区路面坑洼、雨水聚集等问题,严重影响了矿区环境及职工正常通行,该矿对矿区外 4200 平方米、矿区内 9000 平方米地面进行了沥青铺设,配套设置了醒目的交通标线,完善了排水系统,做到地面不存水、雨天不湿鞋,实现了道路的美化、靓化和宜人化;该矿持之以恒打造园林式矿井,在厂区种植三叶草 20000 多平方米,栽植连翘 50 余株、月季 400 余株、冬青 1900 余株等绿色植物,实现了三季有花四季常绿,让职工穿行绿林花海感受自然之美;该矿还开设了 24 小时职工食堂,开设了心理咨询室、爱心服务站、井口信息站等,该矿在民生领域出实招,一大批惠民举措落地实施,让职工共享发展成果,提高职工的满意度和幸福感。

职工是企业安全高效发展的推动者、企业财富的缔造者,也是企业发展成果的分享者。该矿工会在充分掌握职工兴趣爱好的基础上,成立了太极拳协会、篮球协会、羽毛球协会等协会,组织开展职工喜闻乐见的群众性文体活动,让高雅艺术走进矿区,让幸福之花在矿区绽放。 (倪小红 董涛 徐泳铎)

智能化“刨根问底” 大讲堂结硕果

薄煤层、中厚煤层智能化开采技术在陕煤化黄陵矿业一号煤矿成功应用推广,并作为参观的亮点赢得种种点赞,使得这一技术在广大职工心目中不再神秘,越来越多的职工自愿自觉走入一号煤矿智能化“刨根问底”大讲堂,学习先进技术理论,不断充实智能化开采技术后备力量。

智能化“刨根问底”大讲堂是一号煤矿综采队为提高职工技能水平在区队组建的学习课堂,主要以技术人员、区队高级技师讲授及相关人员现场交流探讨日常故障的处理方式为支撑,技术达人深入浅出地讲授使得“大讲堂”走入了职工内心,职工从最初培训学习的惶恐、胆怯到现在的“早到晚退”,从最初的 8 人发展到现在接近 30 人的固定学习交流团队,从最初的带有疑惑并洗耳恭听到现在学习现场的激烈交流,从最初出现问题厂家出方案解决到现在职工自己淡定娴熟的解决,种种变化显现,新技术培训迈入了常态化与精细化轨道,智能化“刨根问底”大讲堂深入人心,作用显著。

截至目前,“刨根问底”大讲堂已举办 12 余次,讨论解决各种故障及疑难杂症 44 条,职工发明创新成果 14 项,涌现出王新舰、高晓伟等优秀技术工人。 (张英 薛振江)