

三叶简报

主办：福建三叶集团有限公司 (总第22期)
http://www.fjsanye.com 第二期 2012年6月25日

6月15日，三叶集团办公楼顺利完成搬迁工作。新的办公地址在成功科技园三叶之家一楼。三叶集团为了改善办公条件，投入大量的资金，在三叶之家一楼重新装修了办公区，新添了现代办公设备。新办公区宽敞、明亮、整洁、干净的条件，为办公人员提供了良好的办公环境。



▲三叶之家

经济环境不明朗 迎难而上保持稳步增长

——三叶集团召开第一季度工作会议

2012年4月12日，三叶集团第一季度工作会议在华侨大酒店十二楼会议室召开。会上各子公司、各分公司负责人汇报第一季度公司的经营情况，并相应提出第二季度的经营思路。三叶集团董事长叶维新在会议上针对各方问题进行总结与点评，同时针对各个子公司在经营上存在的问题进行意见指导，确保三叶集团各公司能够顺利有序的发展。

会上，来自三叶集团的各个子公司包括中航三叶、高时物流、南安大酒店、华侨大酒店、九龙昌等均向叶董事长汇报第一季度的相关情况，并提出公司第二季度的经营方向。同时，叶董事长在会议上针对国内外经济形势作出的经营工作指导意见：受

到市场环境变化的影响，各子公司、分公司应做好避险准备，预防风险，有备无患。同时，面对企业在第二季度的经营难度将会较大，部署经营工作方向，努力提升员工素质、合理调配公司资金，争取在不明朗的市场氛围环境之下，寻找富有三叶精神的突围之路。

会议强调：三叶集团公司是一个多元化、综合性企业，要学习其他企业先进的管理经验，但也要有自己的特色，做到“与众不同”；各公司应加强人才培养与培训，具备专业型知识人才，希望团队人员要珍惜自己的岗位，发挥各自的优势，做事要自始至终，迎难而上，不断寻求业务上的新突破，取得更好的经营业绩。



▲会计室



▲会议室

三叶集团举办“三叶杯”包粽比赛

以“粽叶飘香，欢度端午”为主题活动的“三叶杯”端午节包粽子比赛于5月22日在三叶之家举办。来自溪美街道办事处、三叶集团和通过拨打商报热线自愿报名者共30名参加了比赛。

在中国传统节日“端午节”到来之际，溪美街道、南安商报社和三叶集团联合举办此次端午文化活动现场，旨在弘扬中国传统文化，深刻体会传统节日的文化内涵，增强商报社、街道、企业与群众的互动，宣传三叶集团企业文化，丰富员工业余生活，让员工与群众体验劳动乐趣，分享劳动成果。

此次活动组织了专业厨师、美食家专业评委及群众代表若干名进行评判，评出一、二、三等奖，并为获奖者颁发奖品和证书。活动全程由南安商报、南安电视台跟踪报道。



为迎接“五一国际劳动节”、“五四青年节”，集团于4月25日—28日分别在骏四季家园和三叶之家举行了羽毛球比赛、拔河比赛、登山趣味赛、篮球友谊赛系列活动。活动以“友谊、奋进、团结”为宗旨，本着“友谊第一，比赛第二”的信念，为员工提供一个交流和展示的平台，增进员工之间的情感。

一、羽毛球比赛

25日下午两点，羽毛球比赛在中骏四季家园羽毛球馆举行，拉开了五一系列活动的序幕，来自集团及分公司32名选手参加了比赛，比赛竞争激烈，氛围友好，经过几番激烈角逐，南酒夺得了男、女组比赛的冠军。

二、拔河比赛

26日下午，三叶之家小广场上人潮涌动，热闹非凡，来自集团及分公司的8支男、女代表队齐聚一堂，随着裁判的一声哨响，参赛双方齐心协力互不相让，一条粗重的绳子被拉得笔直，观众的掌声、欢呼声、加油声交织在一起，

为各自的队员加油鼓劲，高潮不断。

三、登山趣味赛

27日下午和28日上午，五一系列活动之登山趣味赛在三叶之家半山公园举行，全体员工凭券参与。尽管天公不作美，下起了瓢泼大雨，参赛选手们依旧热情高涨，勇攀高峰，每位参赛选手充分发挥顽强拼搏的体育精神，即使落后，也决不轻易放弃，比赛胜负变得已不重要，不言放弃、奋力拼搏的精神充盈了整个赛场。

四、篮球友谊赛

28日下午，南酒和华酒篮球友谊赛在三叶之家灯光篮球场举行，双方队员你争我夺，你来我往，激烈的打起了“拉锯战”，严密地防守，默契的配合，飞跃式的灌篮风姿不时地将比赛气

集团开展“庆五一、迎五四”员工活动

氛一次次推向高潮，赢得了在场观众的阵阵喝彩声。

活动结束后，集团办公室主任廖志坚宣布羽毛球、拔河、登山比赛前三名的获奖名单，集团工会主席洪兴南、管理公司执行总经理由元章和南酒执行总经理赵水兴、华酒常务副总经理潘金山分别为其颁发奖状和奖金。

总经理赵水兴先生先后发表了热情洋溢的致辞。

各级领导在讲话中，充分肯定了南安大酒店十年来取得的不凡业绩，以及为带动南安市酒店服务业整体水平和形象提升所做出的贡献，并对南安大酒店未来发展充满了信心与期望。

在接下来的庆典联欢会中，以“十年发展，感恩有您”为主题，通过各部门员工创意独特的艺术表演形式把南酒十周年庆典主题表达的淋漓尽致，让人时而触动心灵，时而陶醉于艺术享受。节目表演高潮迭起、赏心悦目、精彩纷呈，现场掌声如潮、气氛活跃，博得了嘉宾的满堂喝彩。

此次庆典活动，既是对过去十年工作的回顾与检验，也是对这十年来一直给予酒店支持、帮助的领导、客户的感恩，更是对未来蓝图的勾画，它必将激励着全体员工以更加勤奋、顽强、创新的精神投入到今后的工作中！（南酒总经办）



▲三叶集团董事长叶维新发表讲话

十年发展 感恩有您 南安大酒店十周年庆典

5月23日，南安大酒店庭院内彩旗飞扬、宾朋盈门，一场简朴而不失隆重的十周年庆典活动于下午14时30分正式开始。出席庆典活动的有南安市委办主任吴跃达、南安市政府办主任吴志耕、南安市政府调研员陈巧英、南安市委办副主任吴丽霜、南安旅游局副局长洪小红、南安总工会副主席刘甲暖等，以及福建三叶集团董事长叶维新、副董事长施秋婉等集团领导和集团各部门、各下属公司负责人。南安市政府调研员陈巧英女士、三叶集团董事长叶维新先生及三叶(今日)酒店管理有限公司总经理黄清秀女士、南安大酒店



▲酒店管理公司董事总经理黄清秀发表讲话

- 一、拔河比赛：男子组——第一名：华酒代表队 第二名：南酒代表队 第三名：今日管理公司代表队 女子组——第一名：华酒代表队 第二名：南酒代表队 第三名：今日管理公司代表队
- 二、羽毛球比赛：男子组——第一名：叶谋坤 第二名：尤英奇 第三名：黄鸿志

- 女子组——第一名：黄玉荣 第二名：叶雅兰 第三名：黄毓颖
- 三、登山比赛：男子组——一等奖：李鹏志、王清泉、朱建斌 二等奖：汪建强、黄建平、陈辉江 欧阳伏生、陈航 三等奖：叶富存、李少安、付金油 李芳顺、王阿寸、林德明

- 何曙华、陈秋旭
- 女子组：一等奖：陈巧玲、林明珠、杨益华 二等奖：蔡秀丽、马秀荣 黄小凤、杨洁云、莫桂兰 三等奖：洪凤、傅玉平、李春容、郑春兰 陈淑治、谢琴、王爱萍、洪秀梅
- 四、男子篮球比赛：冠军：南酒男子篮球队 亚军：华酒男子篮球队

五一系列活动

荣誉榜

泵阀水暖交易会在成都参加推介会

2012年6月9-10日，南安阀门、消防行业推介会在四川成都加州酒店举行，全国南安籍的阀门、消防销售精英朋友500多人聚集成都。三叶集团董事长、水暖交易会副组长黄云华，集团办公室主任、水暖交易会办公室常务副主任廖志坚参加了推介会，为2013年2月12日-14日将在中国水暖城举办的“第九届中国(南安)泵阀水暖交易会”宣传造势。

作为中国(南安)泵阀水暖交易会的承办方，参加此次推介会主要是搭建平台，对接资源。现有二万多人南安籍在成都供阀、消防产品，又逢南安阀门、消防行业推介会在成都举办，来自南安异地商会的南安乡贤参加了此次推介会，汇集了人流、物流、资金流、信息流。在此推介会，不仅加快南安与西部发展和信息资源对接步伐，还将为南安阀门、水暖、消防产品更快走向世界搭起一座辐射平台。其次是抢占商机，拓宽市场。西部建设发展各项基础设施正在加快建设，为南安阀门、消防营造了无限商机。通过举办推介会，将进一步提高南安水暖阀门的知名度和影响力，抢占商机，拓宽市场，提高占有率。

南安泵阀、水暖交易会成为中国极具专业性的泵阀、水暖交易会之一。展会以专业性强、技术含量高特点被公认为目前中国极具权威及规模的泵阀水暖交易会。中国(南安)泵阀、水暖交易会运用专业展览经验与运作方法，已成功举办了八届，拥有的不止是经验，积累更多的是对市场脉搏的把握。2013中国(南安)泵阀水暖交易会再为广大的泵阀水暖设备供应商、经销商提供广阔的贸易平台，是参展商提升企业知名度、寻找贸易伙伴、拓宽业务渠道的最佳途径之一。展会期间，除了举行盛大隆重的开幕式外，还展示出最新款式的泵类产品、阀类产品、管道类产品、水暖洁具及消防器材；同期还举行中国(南安)泵阀、水暖交易会高峰论坛活动。

2012年春节旺季经营刚结束，今日酒店管理公司针对两店受大经济形势影响、全年经营压力巨大，及自身存在诸多问题（尤其餐饮方面），果断提出了“以‘创新’求突破、求转变、求提升”的工作号令和创新新理念——“过去没有做的事情，现在做了就是创新；过去没有解决的问题，现在解决了就是创新”，并确立了以两店餐饮、厨部为创新突破重点的工作思路，在酒店管理公司和两店的共同努力下，3个多月时间，两店餐饮、厨部呈现出创新活力四射、成效频出的新局面。

一、淡季新菜研发呈现出前所未有的新局面

根据办公会部署，执行总经理亲自挂帅开展两店新菜开发工作，其重视程度和感召力达

以往之最。到5月底，两店餐饮厨部共开展了二期新菜研发，每期新菜，酒店管理公司组织带领两店厨部、厅面负责人到泉州荣誉、潮福城、石狮绿岛等菜肴出品较好的酒店事先考察学习；新菜研发出来后，酒店管理公司组织两店研发小组成员分别对两店新菜进行现场验收、评估。一是营造出两店厨师擂台比武的竞争氛围，增强了两店厨师队伍新菜研发的压力感和“比拼争先”意识；二是两店共同参与新菜研发，搭建了一个相互学习、取长补短、资源共享的平台；在二期新菜研发中厨师队伍空前稳定、团结协作、积极性高涨，展现出前所未有的工作局面；三是两店二期新菜共研发推出热菜48道、凉菜28道，在数量、品质（档次、口味、装盘、卖相…）、销量、顾客认可度等方面有明显进步和提升。

建立并执行“新菜研发奖励制度”，准确把握新菜研发方向。如南酒餐饮部在杨喜峰总监的带领下，根据客源结构，针对性设计菜肴产品，在新菜研发上走差异化路线，成效显著；华酒餐饮部在高传宝总监的带领下，开展“养生保健菜”+“极品菜”（砂锅蟹肉煲鱼翅等7道新

“创新”号角，激荡出突破、提升新的局面

——两店（南酒、华酒）餐饮、厨部开展创新比拼成效记

菜）研发，并采用横幅、显示屏、宣传展架、群发短信、厅面推介等多种促销式宣传推广，受到顾客高度认可，4月份新菜推广增收占部门总营收12%。

及时开展自我总结。5月19号酒店管理公司召开了新菜研发及两店餐饮创新工作总结会，参会人员深刻体会总结到：两店餐饮、厨部队伍学习力、专业水平都具备，以前新菜研发及创新之所以成效不大，其主要问题是重视不够，存在骄傲自满、官僚、安逸的思想和固化思维；现在认清了方向、端正了态度、建立了机制，并计划在6——8月份着力开展第三期新菜开发和一期（即第四期）闽南菜为主题的新菜开发。

二、管理服务创新成效显著

两店建立“餐厅、厨房餐前沟通协调会制度”、“信息及时反馈机制”，有效增强了前后

台操作、协调的流畅性和有序性；新推出“菜肴标准食谱”管理，对每一道菜实行标准化定量制作，达到稳定菜品质量，合理控制营业成本的效果；

华酒餐饮部建立起了“餐饮营收构成排行数据分析”、“菜肴销售构成排行数据分析”、“客户消费排行数据分析”等管理办法，让部门人员清晰知晓每月消费客源构成、客户消费排行及菜品销售排行等情况，增强了部门经营管理的清晰度和方向感；在新菜推广的同时，厅面也通过推销研制多款鲜榨果汁、改变餐前茶叶促销方式和加强餐前茶点（开心果、杏仁等）销售增加营收，成效显著。

两店餐饮部在落实员工专业化培训的同时，开展服务

外延拓展专题培训，深化提高员工的专业水平和服务意识；华酒餐饮部建立“每日宾客消费意见处理落实跟踪”，对每次服务、客人意见进行登记，专人跟踪、专人改进、回复、落实，在有效改进宾客关系的同时，服务质量也得到了提升。南酒餐饮部针对重要VIP客户服务，专门到泉州、石狮等酒店，针对性的对重要VIP客户服务进行考察、了解，制作出针对性强的VIP菜单；完善VIP服务小组，制定并执行高管层、督导层、服务层三级跟踪服务制，VIP服务水平迅速提升并受到重要VIP客户的认可。

三、团队创新巩固加强

两店餐饮、厨部坚定执行酒店管理公司前期提出的“餐饮、厨部统一管理”及“餐饮总

监负责制”的管理思想，改变了以往多头管理、重复管理的现象；着力加强管理队伍建设，健全工作责任机制，如华酒发文任命2名主管、5名领班并明确职责分工，使部门管理力量、力度明显增强。两店餐饮、厨部通过对管理组织机构的健全、细化与创新，上半年在成本、卫生管理、冻库管理及高档原材料管理等方面也有明显进步和成效。

一花独放不是春，万紫千红春满园。在两店餐饮、厨部创新取得一定成效的基础上，酒店管理公司将继续在整个酒店管理团队实施“创新突破提升战略”，切实创新理念、创新思路、创新举措、抓出创新成效。正如黄清秀董事总经理在办公例会上所说：“创新是管理进步的灵魂，是工作前行的动力，也是团队活力的源泉。下一步，我们将通过创新，增强团队人员时不我待的紧迫感、不进则退的忧患意识和推进工作提升进步的担当意识。发挥好每个部门、每名成员的创新积极性和主动性，让创新成果遍地开花、硕果累累。”

我们期待并相信，两店（南酒、华酒）各部门及整个酒店管理团队在下半年一定会掀起创新比拼热潮，取得更大、更广的新成绩和新局面！

三叶今日（福建）酒店管理有限公司何雄华

培训心得

俗话说：百炼成钢，但前提你必须是块铁。只有铁，经过百炼，才能成钢。如果是块木头，别说“百炼”，熔炉中一炼就化为灰了。在自身看来，能被部门“百炼”，说明自己在部门心目中还是块成钢的料，愿意栽培我，锻炼我。虽然自身有很多的不足，没有信心。但一直心存感激，部门给我一次次锻炼自己，磨炼自己的机会。感激这一路成长，上级、同事的帮助。谢谢你们！

本着提高基层管理人员的素质与提升管理能力水平为目的。部门组织了领班级以上管理人员为期七天的思想引导与形体、微笑提升的强化培训课程。通过此次培训的准备到授课，到参与学习的整个过程，一方面让自己对知识领域扩大了认识。原来自己还有好多知识可以学，原来还有这么多的知识对我们的有很大的帮助，学习真好。武装自己，也可充实自己。也通过这次备课领悟到：其实只要大家都有用心，肯花时间去学，去准备，人人都是思想家；人人都是培训师。另一方面在参与培训的过程中，感

受到大家的心凝聚在一起，很和谐，学习氛围很轻松。特别是在形体加强培训课上，改变以往的授课方式，利用视频示范、对照仪容镜的方式来训练，使课堂的气氛更加活跃，充分调动大家的兴趣，以最好看，最优美的姿态，训练自己的形体。像这样的培训让人不觉得辛苦、乏味，让参训人员在练好自身的同时，也为以后培训员工打下基础，这是一大突破、创新。不怕员工学不会，就怕咱们没东西让员工学。

在对照思想观念、心态与管理能力、素质要求等方面。在学习的过程中，我总问自己这点我做到了吗？每一条都加以对照，发现自身的能力还很缺乏。自问自己“是个合格的管理人员吗？”“不是”。因为我做得还不够。不是我不够努力，是我的能力有限，自知自身的差距。尽管如此，我还是会继续努力学习、努力提升自己，改变自己。争取做一个好助手，好上级的角色。

最后，我用由总的一句话来结尾：“靠山山会倒，靠人人会跑，自己的命运靠自己”。心态改变命运，态度成就未来，遥控器掌握在自己手中，全靠自己调节，全取决于自己。（江丽清）

低调做人

山不解释自己的高度，并不影响它的耸立云端；海不解释自己的深度，并不影响它的容纳百川；地不解释自己的厚度，但没有谁能取代她作为万物的地位……人生在世，我们常常产生想解释点什么的想法。然而，一旦解释起来，却发现任何解释都是那样的苍白无力，甚至还会越抹越黑。因此，做人不需要解释，便成为智者的选择。那么在当今社会，与人相处，我认为关键是要学会低调！低调做人，是一种品格，一种姿态，一种风度，一种修养，一种胸襟，一种智慧，一种谋略，是做人的最佳姿态。欲成事者必须要宽容于人，进而为人们所悦纳、所赞赏、所钦佩，这正是人能立世的根基。根基坚固，才有繁枝茂叶，硕果累累；倘若根基浅薄，便难免枝衰叶弱，不禁风雨。而低调做人就是在社会上加固立世根基的绝好姿态。低调做人，不仅可以保护自己、融入人群，与人和睦相处，也可以让人暗蓄力量、悄然潜行，在不显山不露水中成就事业。低调做人，就是用平和的心态来看待时间的一切，修炼到此种境界，为人便能善始善终，既可以让人在卑微时安贫乐道，豁达大度，也可以让人在显赫时盈若亏，不娇不狂。（华酒财务部 黄莉莉）

学会感恩 收获人生

生活当中，自己所做的事情不一定是别人认可的，也许这在当时会成为心中的纠结。但是，在经历过后，仔细想想，岁月的洗礼才能让自己逐渐走上成熟。这个时候，要感谢那些曾经让自己成长的人，是他们让我们走向成熟睿智。学会感恩，收获别样的人生。

感恩斥责你的人，因为他们让你学会了思考；

感恩绊倒你的人，因为他们强化了你的意志；

感恩遗弃你的人，因为他们教会了你独立；

感恩欺骗你的人，因为他增长了你的阅历；

感恩伤害你的人，因为他磨砺了你的意志；

一个人在成长和成熟的过程中，难免会受到不同程度的伤害。因为人生不可能一帆风顺，当你的真诚换不回来等同的回报，请不要怨天尤人。请坚信，每一次伤害都是对你人生的洗礼，每一次伤害都是一种崭新生活的开始。舔舐伤口，把痛楚化作前进的动力，相信总有一天你会化茧成蝶。所以，请感恩伤害你的人，是他们磨砺了你的意志。

感恩在困境中帮助过你的人，是他们让你坚定了信念。感恩在顺境中忠言提醒你的人，是他们帮你校正了航向。感恩污蔑你的人，是他们让你知道正人先正己。

小草心存对阳光雨露的感恩，一岁一枯荣之后又萌发新绿；雄鹰心存对蓝天白云的感恩，在清

勞動的快樂

劳动的意义，使人从本质上区别于动物，同时，因为劳动的创造，生活因此变得绚丽起来，懒惰、敷衍和厌倦是影响劳动积极的天敌，当它们占据上风的时候，我们便失去了渴望，激情消褪，不愿尝试，并时不时的发出谁辛苦为谁忙的感慨“白日梦”的剧场也随之蠢蠢欲动。

有人简单的把劳动作为谋生的手段，并且狭窄劳动的领域和范围，痛苦和漠然自然会在心灵中多占一些地盘，结果在不得不做的过程中，就会感觉到辛苦与乏味。日复一日，苦役的折磨，使人憔悴，不堪重负。从这一点来看，疲惫不一定来自你从事的劳动，而来自你内心对劳动的看法，劳动并不是单纯的为了得到面包，延续生命，劳动还有更多更深内涵要我们探讨，比如生命的快乐——关于生存状态与质量的问题，每个人都希望得到的快乐来自于哪里，快乐是否可以建立在劳动的基础上。

听一听《劳动的号子》的铿锵，你是否觉得劳动本身就象征着健康和愉悦。只要真心的体会，你会把劳动和快乐的音串成美丽的乐

章，能发现劳动本身所蕴藏的快乐并能拥有它们的人是幸运的，此时的劳动已经不是在负担，劳动除了神圣的责任，还为我们铺就了走向未来成功的崭新之路，劳动需要技能，知识和科学，这一切又来源于劳动，劳动可以刺激你的学习欲望，产生更多的活力，在劳动中无穷尽地的创造，可以不断扩展你的智慧，启迪你的思想，劳动可以给你更好的生存空间，科学成果也是艰辛劳动的奖赏。因为把握了现在，目标锁定了未来，生活的态度自然积极向上，因为找到了攀向成功高峰的阶梯，劳动起来更有力量。

人生大半生，都要进行劳动的事业。劳动的快乐，便显得天长地久，劳动的乐趣又可以产生更充裕的原动力，当你会发现它的神奇，许多的本领在劳动中诞生，才华显现，能力大增，勤快代替了惰性，认认真真代替了敷衍了事，因为享受劳动产生的快乐，又怎会再有厌烦倦怠的心情？

春种一粒籽，秋收万棵粮，因为有了春的播种，夏的生长，秋收获，冬天就有了幸福的品尝。你耕耘，你付出，你进步，生活的希望充满了阳光。华酒总经办（林源碧）



寒玉宇中展翅高飞；溪水心系对巍峨高山的感恩，从山涧低吟下泻；泥土心存对广袤大地的感恩，在田野里散发沁人的芬芳。我们生活在感恩的世界里，感恩生命的伟大，感恩生活的美好。感恩父母的言传身教，感恩领导的谆谆教诲。

感恩是力量之源，爱心之根，勇气之本。感恩父母，你将不再辜负父母的期望；感恩社会，你会轻轻扶起倒在地上的老人；感恩人生，你将笑对狂风暴雨，笑迎天边那一抹彩虹。让我们一起学会感恩，收获别样的人生！

（南酒财务部 吴圆）

修养与善良

胸怀豁达宽阔，对别人的成就和荣誉便能见贤思齐，而不会贬人抬己。

人的感情是纤细的，在交往中，它所产生的负效应便是过分敏感和无端的猜疑。不管在什么时候，人与人之间都应该懂得相互尊重，不乱传别人的话，更不该把传话的内容是非颠倒，整天就只会无事生非，小题大做，这样会造成很多的误会和影响团结。

以诚待人，敢于面对错误，不要把自己的快乐建立在别人的痛苦之上，在别人遇到挫折或不愉快的事情时，最善良也是最明智的做法是给他最真诚的关怀和力所能及的帮助。

善良的人脸上总是有一种美丽的光辉！

（南酒客务部 张有香）



创新发展 感恩十年

“聚一份欢畅聚一份吉祥 聚一份花好月圆的好时光……”5月23日是南安大酒店开业十周年的日子，是南酒一个特殊历史性的时刻。

为了此次庆典的表演，酒店一百多名员工不惜牺牲个人的休息时间排练二十几个节目，联欢会分为三个篇章：发展篇、感恩篇和展望篇。

发展的十年中，南酒一直致力于推动南安的旅游事业，我们接待海内外宾客累计达到上千万人次。同时，我们还丰收了“四星级旅游饭店”、“金叶级绿色饭店”、“诚信旅游饭店”、“泉州市青年文明单位”、“AAA级纳税大户”、“集团先进单位”、“泉州最受新人喜爱的婚宴酒店”等多项荣誉称号。

创新发展的同时，我们时时刻刻心存感恩。十年感恩，感恩我们那群可爱又无私奉献的同事们；感恩给予我们前进动力同时也给予我们机会的客户们；感恩对我们辛勤栽培却不图回报的领导们；感恩一直默默支持我们并且无怨无悔的亲人们；感恩我们共同的港湾共同的依靠——南酒；感恩我们伟大的母亲——祖国！感恩是一种力量，更是一种境界。

过去十年的所有成就将被载入史册，而未来还有更多的诗篇等待我们去书写。我们将围绕着集团新的战略目标，齐心协力打造本地区第一品牌酒店。我们相信，过去的十年作为宝贵的财富，以今天为起点，南酒人必定创造出更加灿烂辉煌的明天！

当歌曲“明天会更好”唱响时，联欢会圆满结束了。集团、酒店领导及特邀嘉宾均上台与全体演职人员合影留念。一张张笑脸洋溢着青春、洋溢着自信、充满了活力，更是对未来的希望！南酒是我们实现人生价值的大舞台，舞台上的点点光亮都离不开表演者幕后的滴滴汗水，加油吧伙伴们，用我们的双手托起南酒的明天，用我们的智慧构筑南酒的未来！！（南酒餐饮部 尤译栋）

精彩业余生活 工作上的助力

很多时候，我们总认为要把大多数的时间用在工作上，一心想着工作，工作就能够做的更好。

其实不然。大凡在工作上，有所建树的人，往往有很多自己的兴趣爱好；你看，在高尔夫球场上，挥杆流汗的人，相信在球场下的他们，一定在各自的领域有出色表现。

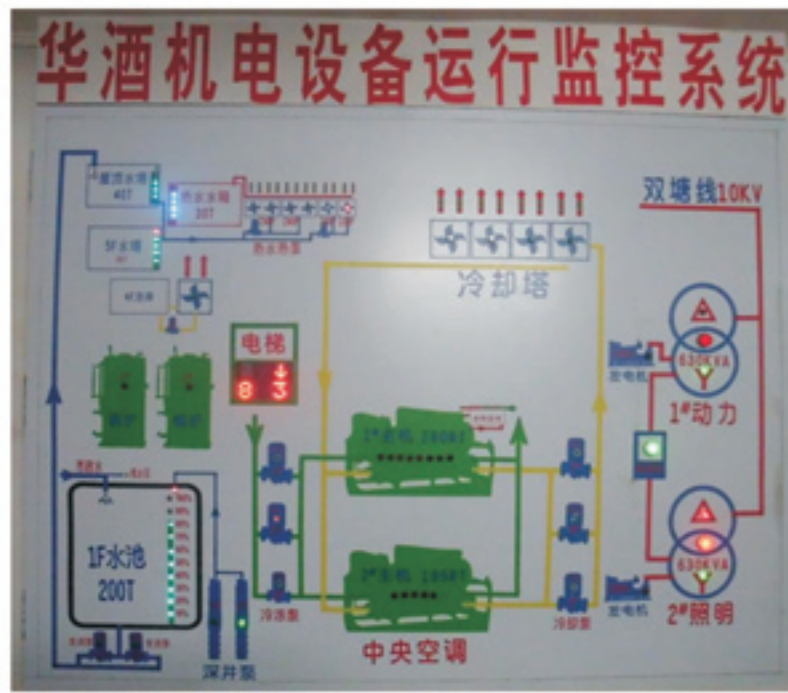
在酒店工作的我们，如果有良好的兴趣爱好，在工作中，可以增加与客人交流的话题；在我们掌握好服务技能之后，业余生活中的兴趣爱好，很大程度上帮助我们做好对客交流。

美景是美丽心境，美景是无形箴言，美景是心底最无求回报的心性，美景就是生命的底色不染尘埃。美景就是每日清晨温馨贴心的房客叫醒，就是自助餐台上的热牛奶，热咖啡，时尚鸡尾酒。

回眸十年，在我们心中最柔软的地方，时常回想起珍藏的一些话，是比赛前您的鼓励，落选后您的安慰，和相遇时您的问候。十年来您用辛勤汗水浇灌出满园春色。在您的美景中，不知不觉我们也将成为您的一道风景线。

给你一路美景

华酒机电设备运行监控系统“亮点”



为了提高工程部设备的运营管理水平，及时准确反映酒店设备运行状态，华酒工程部自行设计，自行安装的机电设备运行监控系统已经成功制作。

华酒机电设备运行监控系统，能及时反映变压器、发电机组、中央空调运行系统、电梯、锅炉、冻库、供水系统等运行状态，具有直观、形象、生动、逼真、真实，图文结合等特点。

有了机电设备运行监控系统图，在配电房值班室，只要往设备运行监控系统图一看，整个酒店机电设备运行状态一目了然，大大减轻值班人员的劳动强度。

工作是快乐的

我来到华酒5个月之久，在这5个月中，感触很多，这期间，我经历了刚入店时的快乐，也经历了低迷时的忧闷，但最终我在这里找到了快乐！

热爱自己的工作，视工作为快乐，会在困难面前始终保持高昂的斗志，饱满的热情，这样就能成为一个意志坚强、永不言败的强者。

工作是快乐的！因为工作是实现自我的价值的最佳途径。有价值、有责任心的人，才会受到尊重和爱戴，将工作视为快乐，不计较个人得失，主动承担别人所不愿意承担的任务，并勇于承担责任，努力使自己成为企业能依赖和信得过的人。

视工作为快乐！就会主动发现问题、思考问题、分析问题，不断进取、严于律己，就能成为大家的榜样和楷模。

视工作为快乐！就会宽容不同性格，不同意见的人。眼界开阔，懂得感恩，那你一定能成

为别人难以取代的人，所以这5个月来尽管很辛苦，我

是快乐的！

在这里，我感悟最深的就是对企业的忠诚，忠诚就会激发人的热情，培养人永不言败的精神，遇到困难时，忠诚让我自信，使我能迅速从迷茫中振作，从沉睡中苏醒，忠诚让我在工作中，始终保持乐观向上的精神。忠诚是一种精神，一种坚持不懈、百折不挠的精神，需要坚定的信念、顽强的毅力与足够的耐心，这样才能体现领导在与不在一样。忠诚让我始终保持良好的职业道德，忠诚会使人廉洁自律，能主动自觉地维护企业利益。只有坚持自己的忠诚，才能得到忠诚的回报，得到大家的认同。虽然我来了四个月的时间，但是我在华酒工作为荣，所以我很快乐！华酒总经办（郑培玲）

如何处理餐饮部员工之间的冲突

企业的管理以人为本，人的管理，是企业管理的根本。在酒店业这样一个劳动密集型的行业，以人为本的管理方式显得更加尤为重要。有效地管理制度，能更加完善管理系统中的不足，避免一些人因个人主观主义有时给管理带来的缺陷。是酒店管理成功的保证。

餐饮部是个大集体，这个大集体是由很多部门组成的。不同的部门有不同的团队，由于日常工作压力 性质 要求 性格以及个人价值观等因素影响，餐饮部内部员工之间产生内部矛盾不可避免。轻者发生口角，重者挥拳相向，甚至给双方造成严重的伤害。

因此，如何处理好餐饮员工内部冲突，是所有管理者面临的一个棘手的问题，搞不好会影响整体工作。那么如何来化解员工员工中间的冲突呢？

引起餐饮员工之间矛盾冲突原因是什么呢？处事的策略不同产生矛盾冲突。同母所生都有差异，更何况来自五湖四海的员工呢？一个人的性格和世界观决定了他自己的处事方式和策略，而每个人的认知和个性往往又不尽完全相同，从而导致了人与人之间处事策略差异，这种

差异如果不能得到有效地调和，那就会产生矛盾和冲突。也就是说人们在处理事情的方式方法及态度的不同，在很大程度上造成了人与人之间的矛盾和冲突。

一般情况下处在矛盾冲突中心的人都不会轻易放弃自己多年的处事风格，除非让他们各自认识到自己的方法对解决问题有利还是有弊，并用实际行动告诉他们正确的处事方法将为企业和个人赢得巨大的收益。才有可能化解矛盾解决问题。

处于情绪激动状态的人，对于对方的辩解都是听不进去的，在这个时候需要一个第三者将双方的注意力引向同一个方向。问最终解决问题提供了可能。

作为一个团队的领导者，你不可说某某说法可行，而对某某贬的一文不值，最好的办法是用身边的事实说话，这样不仅让大家各自认识到自身的优劣，而且也可以为大家提供新的解决问题思路和方法，从而更加有效地解决问题。

当然，我们也可以尝试让冲突双方各自试做一下，或者来个竞赛，将任务分解成若干部分，让他们各自处理，用最后的成效让当事人心服口服。

总之，餐饮部员工之间的冲突和矛盾起因和表现形式，是复杂的矛盾心理，以及思想观念的问题。从某个方面而言，这是一种高难度的管理，是每一位管理者都不愿遇到的问题。

而问题的产生往往不以我们的意志为转移，因此我们不能大意或忽略此类问题，应更加有效的防止此类问题的发生。

（南酒餐饮部 杨喜锋）

华酒 新一站征程

这些年盲目的工作，生活像只无头苍蝇。走进华酒，我的人生旅途新起点！

经朋友介绍进入总机工作，我有种强烈的工作欲望，加强学习融入新的工作领域，经上级领导的培训与指导，我认识到、学习到作为酒店服务员、话务员，在酒店工作中，优质、个性化服务，热情的服务态度非常重要，更应同时具备。

语言能力：语言是我们与客人建立良好关系，留下深刻印象的重要桥梁，体现着我们的精神涵养、气质底蕴。要以微笑、热情的服务态度语音传达给客人，我们的朋友！

记忆能力：在服务过程中，客人常常会向我们提出一些如酒店服务项目、星级档次、特色菜肴、点心、城市交通、旅游等方面的问题，此时我们就要加强记忆、学习、积累，尽快掌握业务知识。

应变能力：当遇上突发事情，投诉时，要保持冷静，认真听取意见，表示同情，给予关心，站在客人的立场上设身处地为客人着想，敢于承认错误，给予及时道歉。

身体语言：仪容、仪表、仪态（淡妆、站姿、走姿、坐姿）传达出我们的自信与气质，这就是身体语言。

职业道德：要德、才兼备，正确自己的目标。认真、热爱本职工作，遵守劳动指令，自觉抵制各种精神污染，洁身自爱。

自觉遵守消防规章制度，掌握九种逃生方法，三懂、三会、三能。

总机虽然是个小小岗位，但责任重大，虽然是个小小岗位，但我看到了希望与发展空间。尽管自己如同一只小小的蜗牛，只要一步一步的努力，就能往上爬。加油吧，自己！（客房部总机 马秀荣）

时间：5月12日星期六 天气：雨天 情绪：难掩激动

今天，是策划已久的东田拓展漂流。早上8点我们一行20人坐上公寓的车奔向东田。起初，车子一路向上开到海拔600多米的村落，一打听才知道此“鸟巢”非彼“黄巢”，于是匆匆折回山下，几经波折才到目的地。可惜我一上车就去会周公，未能欣赏到山上的美景，只记得去黄巢的路上黑红黑红的杨梅。

到达基地时已经过了10点，拓展项目大大缩水。教官将我们分成两小队，各自命名、取队歌、喊口号，玩了两三个有趣味的小游戏，就收队用午餐。顺带一提，我们的队名叫“三男七女”。

当作为加餐的地瓜还未烤熟时，教官催促我们换上救生服、安全帽，向漂流点杀去。酝酿许久的天终于飘起雨来，一行人橘的衣红的帽，颇有“矿工下深山劳作”的味道，大家应景的唱起“咱们工人有力量”，一路上互相调侃、搞怪，十几分钟的路程也不觉得久。到达漂流点时，大家一下子兴奋起来，2人一组坐上橡皮艇，稍微适应后便玩起水仗来。刚开始

漂流记

泼到其它旅游团的朋友还礼貌的道个歉，后来玩到兴头上，不管三七二十一，见着个人便泼水。就像奥特曼打小怪兽，幸福指数达到最高点。

有道是“善有善报，恶有恶报，不是不报，时候未到”，报应来得很快。当我和小陈奋力的挤进第一个漂流口时，有位陌生的男同志高喊“侦查敌军，一致对外，锁定编号37”。那是我们小队的编号……虽先发制人，无奈敌众我寡，几秒功夫便败下阵来，为防止船舱再度进水，只好灰扑扑的溜到后方，竟巧遇我军。吾问：“我方遭敌袭，为何见而不救？”我军曰：“盖因地势刁钻，故而爱莫能助。”此时，小雨转中雨，我倍感悲凉的低下头，雨水顺着帽沿滴下，顺便洗了把手。

东田漂流共有五个大小不一的漂流口，最刺激的要数第一个，据说有六七米的坡度。当教官将我们的船“扔”下河口

时，我眼睁睁的看着水浪向头顶盖下，条件反射的闭紧双眼、屏住呼吸，一瞬间有种要灭顶的感觉。当船冲出漩涡点时，窒息的感觉马上消失，我大吸一口新鲜空气，连呼痛快！

玩的就是心跳！我们乘着橡皮艇顺流而下，水打湿了全身，手打酸了水仗，嗓子欢呼到有些沙哑。此时的我们只有一种期待——期待刺激！期待惊险！期待与自然的搏斗！在忙碌的生活中，我一直在寻找的不就是这样的一种激动？一种区别于平凡生活的独特感受。正是这样一种感受，令人为之倾倒。

两个小时的漂流很快结束，我们满载着欢乐，回到温暖的家。（华酒营销部林晓艺）

中航三叶简讯

自三月份以来，我司已正式步入项目建设期，从项目工程的建设到项目内部的行政管理，各项工作都在有条不紊的进行中。省、市领导对我司项目的进度开展情况也保持密切关注，曾多次莅临我司检查并指导工作。

行政管理方面：截止至6月1日止，先后制订颁布了《考勤、假期及薪酬福利制度》、《车辆管理制度》、《合同管理制度》、《食堂管理制度》、《公司网络管理制度》等。逐步规范公司内部管理，部门按时举办周例会，以互相沟通和讨论各自工作中碰到的问题并提出相关意见，由人事专员进行会议记录整理并及时提报上级领导审阅。

项目工程建设情况：(1)目前正在进行软基处理和土方回填等工作；(2)已联系两家设计单位正在进行设计方案对比；(3)精加工用地已完成第二次互测，现正同滨海办、镇政府配合清理场地内的荒料。

此外，为了提倡健康与绿色生活，公司自己开辟了菜地种植无公害蔬菜，并配备了篮球场、健身房和KTV等设施以丰富员工的业余生活。

高时简讯

▲3月15日，大门东侧精品仓库一期工程正式开工，总建筑面积4230.0平方米，建筑层数为地上1层，建筑总高度9.55米，该精品仓库建成并投入使用后，将进一步提升我公司的综合服务能力。

▲4月19日，高时物流为了更好地服务客户，召开了客户座谈会，会上广大客户畅所欲言，提出了一些关于加强生产管理、提高产品质量、改善服务水平的宝贵意见和建议。会后，根据客户所提出的意见和建议，进行了逐一落实和完善。

▲5月中下旬，为迎接省市领导的到访，公司进行了局部形象的改造，例如在荒料堆场通道两侧竖立数十个广告牌等，使得公司的整体形象显得更加整洁美观、更加突出“国际石材交易中心”的综合效果。

▲6月7日上午，省委书记孙春兰、省长苏树林率领省委、省政府工作组检查组来到我司视察。视察了我司存量巨大、堆放整齐的来自世界各地的石材荒料以及整洁的厂房、通道。我司国际石材交易中心一片欣欣向荣的景象给检查组一行留下良好且深刻的印象。

华酒简讯

▲为提升管理执行力，酒店3月份起实行《回执单》管理模式，大大增强工作效率。

▲3月27日接待市政协十二届一次常务委员会。

▲4月10、11日华酒开展管理层“述职报告会”，35名管理层进行自我回顾总结并经管理公司领导评估、鉴定。

▲4月25-27日接待农商银行庆典活动。

▲5月5日接待南安体协足协邀请赛。

▲自5月1日起华酒客房副楼推出午休房58元/2小时。

▲5月15日-21日成功接待南安市第八届“郑成功杯”国际男子篮球队。

▲5月18日参加南安市宣传部、旅游局、商报社组织的“5.19”中国旅游日宣传活动。

▲5月22日-28日组织全店员工军训，通过训练纠正员工的形体并在队列训练中体现团队的协作精神。
华酒总经办（林源碧）

南酒简讯

▲4月3日，福建省旅游星级评定委员会对我店进行了四星级“满三年期评定复核检查”，给予酒店高度评价并提出把南安大酒店作为泉州地区酒店业管理模范组织同行业观摩学习。同时，对酒店在硬件方面存在的一些问题和不足提出了整改意见，酒店正积极整改中，不断提升酒店服务水平。

▲今年“五·一”期间，三叶集团工会组织了系列活动，南安大酒店全体员工踊跃参与，并获得男子篮球比赛第一名，独揽羽毛球男子、女子组前三名，登山比赛男子、女子组个人分别第一名，以及拔河比赛男子组、女子组分别第二名等好成绩，活动充分展现了南酒员工的风采和形象。

▲5月23日，南酒人迎来了自己的盛大节日——南酒十周年华诞！当天，酒店在四楼多功能厅举办了十周年庆典晚会，应邀参加的有南安市政府各相关部门领导和三叶集团各下属公司领导，晚会以“创新发展、感恩十年”为主题，通过节目把这一庆典主题表达的淋漓尽致，博得了嘉宾的满堂喝彩。

▲5月份，酒店以“十年发展，感谢有您”为主题开展了系列促销活动，因此拉动部分客流量，营造良好的经营氛围。

▲6月1日，酒店在三楼华宴厅举办“六·一”儿童节大型自助晚餐，迎来全市100多个家庭参加。

南酒十周年贺词

客务部——李鹏志

南酒十岁月悠悠，多少人事几新旧？风云变幻，泰然自若，乾坤在手。

光阴荏苒岁月如梭，伴随着又一季冬阳艳阳，南安大酒店迎来了她十周岁的生日。

这十年来，南安大酒店汇聚八方宾客，也始终坚持“宾客至上”的服务宗旨，不断深化改革，拓展市场，锐意进取，勇闯难关，凭借优良的设备设施、优质的服务管理和优秀的员工队伍，在激烈的市场竞争中创造了良好的经济效益和社会效益，赢得了顾客的一致好评和同行的高度认可。

如今，南酒美景胜春光，更是风华正茂，意气风发，势如破竹。十载风雨身后事，策马扬鞭向前看。展望未来，南酒定能紧紧抓住千帆竞渡的盛世良机，顺应市场经济发展的大潮，进一步发扬酒店所追求的精神：一切为了宾客的满意，努力给宾客带去惊喜和感动，从而不断提升南酒这一品牌的美誉度。

人身得意须尽欢，莫使金樽空对月。我们也深信，在各级领导和社会各界朋友的大力支持下，通过全体南酒员工的努力拼搏，南安大酒店必将再创辉煌，续写史诗。

(南) 来北往宾客赞
(酒) 香气花两相亲
(十) 载春秋巨变化
(周) 到服务有口碑
(年) 华与共冀明天
(喜) 见前程正璀璨
(庆) 逢盛世度华年
(典) 籍有载史志存



南酒走过十年风雨，经历无数挫折和困难，留下许多美好瞬间，创造了南酒辉煌的历史。为答谢南酒这十年对我们的栽培。南酒工程部以手语舞蹈《感恩的心》感谢酒店各部门及三叶集团对我们部门工作的支持与帮助。

2012年5月23日，南酒迎来十周年庆典，各部门都精心准备着节目迎接庆典，各部门都活灵活现的展现在流光溢彩舞台上。南酒工程部在此次节目表演中，以手语《感恩的心》获得观众热烈的掌声。在短短的排练时间里，不管是手语表演还是节目中的视屏都给观众们眼前一亮。精简的VCR短片，深深地表达了工程部对酒店十周年庆典的重视与关注。在这几分钟的短片中述写着工程部工作的艰辛，那高空作业，那大型空调主机，那高压配电房都是无法忘记的一刻，无法忘记那一张张真实的写照。

据了解，这次表演手语《感恩的心》，对于工程部来说是一个很大的压力，因为工程部几年来没有在舞台亮相过。排练过程

道具组的那点事

不知不觉十周年庆典已过了快一个礼拜了，谈不上什么感想，却也着实有些想法。原以为道具组是个轻松的活儿，可双手一拍，两脚一跑，才发现无论什么事要想做好，不下苦工是不行的。

道具组第一次排练，原想应该没什么难度的我们喃喃自语：“没什么问题啦，没多少道具！”嘻嘻哈哈，最后以“黄导”一通骂结束此次排练。回头想想，怎么就那么累人呢？不要耍嘴。

第二次排练，还是没少挨骂，椅子、桌子、道具墙，林林总总就这么几样道具，捣鼓了几次还是乱七八糟的，不是速度慢了就是摆放不到位，不过确实比第一次排练好多了，事先讲好谁谁负责什么。

工程部手语感恩

中，大家相互鼓励，战胜对舞台的害羞，并大胆提出在节目中加入VCR及工作照片，更能突出视频的真实性、可观性，展现工程部员工工作风采。

真实的视屏与手语融为一体，描绘出一幅幅感人的画面，简单的动作，感恩的表情，述说着工作需要团结，工作需要互助，工作需要积极，工作需要创新，做人要学会感恩。

酒店十年的拼搏，带给我们无数次的惊喜，每一次表演都是难以忘怀。每一次表演，都时时刻刻告诉我们，感恩是帮助你成功的武器。没错！突破对舞台害羞的工程部，用手语默默传递着这份感恩，就说明了这一点。我们的突破，更要感谢酒店给我们这次机会，谢谢你们。

经过此次的演出活动，加强了工程部人员的自信心，大家团结、友爱、互帮互助。不管是工作还是生活，其实都是在表演，都需要感恩。
(南酒工程部 左铜建)



慢慢通过组员间讨论、计划、商定，道具搬起来总算像是那么回事了。临上场还是在心里默默排演了几次。
“好，上场！”喇喇响……

“可以了，迅速退场！”刷刷响……最后一波的掌声过去了，松了口气，不管怎么说，就在灯光一暗一亮间，算是完成了道具组的任务。

庆典的每个节目作为道具组的我们虽然没能看完整，但从台下的掌声听来，精彩度绝对是蛮高的。道具不过只是整个庆典的一小部分，反观上台表演的演员，他们付出的应该比我们多得多，不是有那么句话嘛“台上一分钟，台下十年功！”(南酒总经办 黄福东)

5.1 系列活动精彩看点

