# 生产管理人员的管理精髓

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2025-05-15

*第一篇：生产管理人员的管理精髓对班长的一些基本要求一、效率方面： 效率方面： 方面1、抓好本班的人员纪律、抓好本班的人员纪律 本班的人员2、控制好各工位的质量，特别是一些重点工位、控制好各工位的质量，各工位的质量3、作好当天的工作总结及第...*

**第一篇：生产管理人员的管理精髓**

对班长的一些基本要求

一、效率方面： 效率方面： 方面

1、抓好本班的人员纪律、抓好本班的人员纪律 本班的人员

2、控制好各工位的质量，特别是一些重点工位、控制好各工位的质量，各工位的质量

3、作好当天的工作总结及第二天的工作计划、作好当天的工作总结及第二天的工作计划 天的工作

4、固定工位及调整工位，减少不必要的人员、固定工位及调整工位，5、安排、监督好领料员，要积极的提前一天备好、备够料、安排、监督好领料员，要积极的提前一天备好、料员 的提前一天备好

6、班会时要要求当天本班的产量目标、班会时 当天本班的产量目标 本班的

7、龙头舞得快（前工位要快）、龙头舞得快（前工位要快）

8、一次性合格品要高，减少不良品或废品、合格品要高，减少不良品或废品

9、巡查本班生产线消除瓶颈工位、巡查本班生产线消除瓶颈工位

10、指导、培训员工对产品、工位的熟练、指导、培训员工对产品、工位的 员工对产品

11、欠料要提前至少四个小时上报课长及其他相应人员、欠料要提前至少四个小时上报课长及其他相应人员 至少四个小时上报课长及其他

12、发生异常问题要及时找相应人员解决（来料、工艺、设备、质量等）、发生异常问题要及时找相应人员解决（来料、工艺、设备、质量等）异常问题要及时找相应人员解决

二、质量广面： 质量广面： 广面

1、抓好本班人员的纪律、抓好本班人员的纪律 本班人员的

2、减少或杜绝： 四大缺陷” 漏放、用错、杂物、严重的外观）、减少或杜绝： 四大缺陷” 漏放、用错、杂物、严重的外观）“（外观

3、抓好检测岗位人员及重点岗位人员的培训、抓好检测岗位人员及重点岗位人员的培训 及重点岗位人员

4、检测岗位装栏杆，防漏检、检测岗位装栏杆，装栏杆

5、固定本班人员的工位、固定本班人员的工位 本班人员的

6、班会时多作主（效率、质量、5S、纪律等培训、班会时多作主 效率、质量、、纪律等培训 时多作

7、多跟进新人的作业结果、8、随机抽查产品（针对四大缺陷）抽查工位、随机抽查产品（针对四大缺陷）、9、要有质量标准的参数概念、要有质量标准的参数概念 “ 方面：

三、5S”方面： 方面

1、一切物品、工具摆放整整齐齐、一切物品、2、不超黄线或定置线、3、保持地面、工位干净、保持地面、工位干净

4、台面产品不要堆积太多，顶多不要超过 3 个以上、台面产品不要堆积太多，产品不要堆积太多

5、栈板、纸皮、胶袋、胶筐、小车、叉车、泡沬等不准乱放、栈板、纸皮、胶袋、胶筐、小车、叉车、

泡沬等

6、定时对所属区域进行整理、整顿、定时对所属区域进行整理、所属区域进行整理

7、下班时用三分钟时间，人人动手，整顿好所属区域、下班时用三分钟时间，人人动手，整顿好所属区域

四、纪律方面： 纪律方面

1、经常在班会上讲纪律、对违纪人员作批评和处分、经常在班会上讲纪律、对违纪人员作批评和

2、班长巡线要多留意违纪情况（聊天、打手机、串岗、离岗等）、班长巡线要多留意违纪情况（聊天、打手机、串岗、离岗等）要多留意违纪情况

3、对违纪的人员要作一些处分、对违纪的人员要作一些处分 人员

4、要先天作好计划，不要让员工无事可做、要先天作好计划，不要让员工无事可

5、男、女员工，经常说话的员工要作工位的调整、女员工，经常说话的员工要作工位的调整 工位

6、员工与员工不要面对面坐或某工位多人坐在一起（一人一个工位）、员工与员工不要面对面坐或某工位多人坐在一起（一人一个工位）或某工位多人坐在一起

8、新进员工要作纪律、5S、效率、质量等要求的培训、新进员工要作纪律、、效率、质量等要求的培训

9、不符合要求的，纪律性差的员工早作辞退处理、不符合要求的，10、领料员、技术、QC 等间接人员不准上生产线说话、料员、技术、等间接人员不准上生产线 上生产线说话

11、做前加工时，员工不要过多分散、做前加工时

12、要求员工工作时要积极、主动找事做、要求员工工作时 积极、工作

肖 VM

2025/9/1

**第二篇：公司2025管理精髓分享**

佳饰 2025 管理精髓分享（管控＆执行）

【管控精髓之一】企业的成功 20%靠战略，80%靠执行。有战略没执行，员工有方向却没有力量；有执行没战略，员 工是有力量却没有方向。【管控精髓之二】领导大，个人的推动力强，组织的执行力就弱；制度大，就是个人的推动力小，组织的执行力大。权利大，制度的威力就小，权利小，制度的威力就大。【管控精髓之三】一个伟大的制度可以让一个平凡的人变得伟大；一个糟糕的制度可以让一个伟大的人变得平凡。不 是好人就有好报，而是好报造就好人。【管控精髓之四】凡事决定的就是对的，错的也是对的。透过错误的执行可以培养一种惯性，我们将这次错误的执行 可以视为培养正确执行惯性的投资。【执行精髓之一】只有制度没有文化：要么有执行力，要么执行崩盘！只有文化没有制度：要么自然推动，要么软弱 无力！文化和 制度是相溶相配的，才能将执行力度发挥到极致！【执行精髓之二】企业的成功 20%靠战略，80%靠执行。只有战略没有执 行，企业有方向，团队却没有力量；有执 行却没有战略，团队有力量却没有方向。执行，就是在战略方向的引导下不折不扣的拿到成果。【执行精髓之三】 没有成果不好的下属，只有执行不力的上司。下属不会做出你希望的结果，只会做 你将要检查的 事情，检查让计划落地生根。【执行精髓之四】 奖要舍得，奖要奖得心花怒放！罚要狠心，罚要罚得心惊胆战！奖励可以引发更大贡献，惩罚可 以避免重复性损失。【执行精髓之五】 一个不完善的制度，透过好的执行惯性，也会拿到成果，只是成果不是最好而已。而好的制度没 有 好的执行惯性，照样拿不到好的成果！有力的执行优先于更好的制度！【执行精髓之六】 老板累都是“自找的”，只顾自我行动而不是运用团队整体的力量，导致自我行动力与组织执行力 成反比，更有甚者接受反授权或插手已授权，让 自己更无力自拔，执行，让累的老板拔身解放！【执行精髓之七】文化是渗透人心最重要的力量，你不需要雇佣躯体，只需要抢占心智。而心智是透过文化才能抢占！【执行精髓之八】公司一定要有个强硬霸道的人，随时要准备得 罪人的人，并做好孤独的准备，只有这样的公司才 能进化！如果所有的下属认为领导人是好人，那么他好坏不分，他是十足中庸派！【执行精髓之九】一个强大的公司，他的股份体系肯定是系统多 元的，用股份吸引市场中沉淀下来的高端人才，越 分越多，越分才越大。财聚人散，财散人聚！光奖物质不奖精神，会培养员工的唯利是图，光奖精神

**第三篇：安全生产标准化管理理念精髓之我见**

安全生产标准化管理理念

精髓之我见

企业安全生产标准化是 科学 系统的目标管理模式,它要求生产经营单位分析生产安全风险,建立预防机制,健全科学的安全生产责任制、管理制度和操作规程,各生产环节和相关岗位的安全工作符合 法律 法规、规章规程和标准,并持续改进,控制生产安全风险,始终处于安全生产的良好状态。从安全生产标准化建设内容上看,是具有战略性系统整合能力的动态管理过程,是全面开发企业安全管理潜能,提高企业安全,促进企业建立安全生产长效机制的有效途径。

一、切实搞好企业资源整合安全标准化科学系统的特点:体现了安全生产标准化在当前规范企业安全生产的重要地位和战略性高度。

1.安全管理理念是安全生产标准化的最终目标

战略性安全管理理念是安全生产标准化的最终目标,是站在健康和环境的高度,超出企业追求利益最大化的角度,抛开了企业做为个体的角度,将企业个体放大到整体的层面上来谋化设计。实际上这个终极目标也是一个企业 发展 壮大,或者说得能长久生存的无上法则。安全生产标准化体系的建设,是以突出“安全第一、预防为主、综合治理”的方针和以人为本为宗旨,注重科学性、规范性和系统性,立足危害辨识、风险评价和隐患治理,风险管理和预防事故发生的思想,充分体现安全与效益、安全与健康、安全与环境之间的内在联系,并与生产经营单位其他方面的基础管理有机结合。是长远性战略意义的安全管理理念,通过制定、传达、评审、修订、识别、提升、跟踪和沟通等方式,使组织战略逐步得以定位和实现。它要求企业以发挥协同效应为原则,梳理部门职能和关键岗位职责,设立安全管理方针和目标,建立起安全生产标准化管理体系。

2.安全生产标准化管理的优势是资源整合安全生产标准化与传统的安全管理本质的差别在于战略的关系。传统的安全管理是一个相对独立的系统,通常与组织战略、组织文化、管理者的承诺和支持等相脱离,但这些组织中的背景因素,对于成功地实施安全管理影响越来越大,安全管理必须能够衔接组织战略和企业日常管理工作,安全生产标准化系统能够完成这一任务,并且能够将企业所有的资源整合起来,做到有的放矢,齐心协力,实现安全与效益、安全与健康、安全与环境的和谐统一,为企业发展壮大保驾护航。

二、动态循环,推行全程沟通

安全生产标准化体系是由若干个元素组成,这些元素又划分为若干个子元素,是根据系统原理和持续改进的要求进行动态管理。

1.安全生产标准化体系是一个动态循环的管理系统

安全生产标准化体系是由若干个元素组成,这些元素又划分为若干子元素,是根据系统原理和持续改进的要求,引用管 理学 中的一个通用模型PDCA循环进行动态的循环管理。动态循环管理的理念使安全生产标准化系统蕴涵着不竭的动力。

PDCA循环,可以使我们的思想方法和工作步骤更加条理化、系统化、图像化和科学化,是质量管理的基本方法,既适用于整个工程项目,也适应整个企业及内部科室、工段、班组和个人。安全标准化各子元素按照策划、执行、符合、绩效四个方面,都有自己的PDCA循环,层层循环,形成大环套小环,小环又套更小的环。大环是小环的母体和依据,小环是大环的分解和保证。各子元素的小环都围绕着上层元素的要求朝着同一方

向转动。通过循环把企业安全生产管理的各项工作有机地联系起来,彼此协同和促进。

2.安全生产标准化体系是一个全程沟通的管理系统

安全生产标准化的 科学 性体现在,它建立了一个高效的沟通平台,沟通贯穿整个安全生产标准化管理系统,且形成闭环,出问题能够有条理、按程序地解决。该机制传达信息及时,有效落实 法律 法规、制度、标准,信息的及时传达和管理高效、通畅,使生产过程各种风险得到有效的掌控。安全生产标准化体系的沟通系统能充分发挥员工的聪明才智,员工们能主动参与管理,积极提出意见和建议。

三、开展客观评价,发挥员工潜能

1.安全生产标准化体系全面评价为安全管理精细化提供了条件

安全标准化的全面评价功能,塑造了 企业 员工的精神面貌。安全生产标准化评定实质是对企业安全管理的全面评价,含概企业所有生产经营活动和人员。该标准化作为评价体系,为全面、准确、真实的认识安全现状提供了有效方法,为发现和解决问题打下良好基础。改变了传统安全管理中模糊定性认识的评价方法,引入新的准确定量认识的评价方法,全面掌握了企业的安全现状,使安全管理工作尽快转移到,以危险预防、预控为中心的 现代 化安全管理轨道上来,实现对危险的有效控制和安全管理的持续改进,企业在人、机、料、法等环节处于良好的运行状态,为企业安全管理精细化打下了基础。

2.实施安全生产标准化体系员工潜能得到充分释放

通过安全标准化体系的有效运行,开展全面的安全评价,职工的潜能被激发出来。安全标准化体系对员工培训不生硬,员工不是填鸭式被动的接受,是人性化、自愿的接受,并积极主动地参与管理,员工安全意识和素质得到了提高。

四、全员参与,实现全面提升目标

安全标准化全员参与的要求,体现了该标准化建设过程中员工素质提升是跨越式的,安全绩效是显著的。安全标准化是一个系统工程,从管理层到普通员工,在安全标准化运行过程中有不可替代的作用。标准化的建设工作,不是一蹴而就,要长期不懈努力。从安全目标和方针的建立,到生产工艺环节;从高层管理到基层员工,都是安全生产标准化工作的在控对象。方针和目标的变化、生产工艺的变化、法律法规的变化、制度的变化、规程的变化等,需要企业员工了解和掌握。在系统运行过程中能有效的检索出薄弱环节,发现问题,能及时修正,保证全体员工能力的有效提升。安全标准化的良好运行,能确保企业员工每天每人做好每一件事,能真正达到全员、全过程、全方位的安全管理要求,形成横到边、纵到底的安全管理状态。

**第四篇：2025.6.5酒店管理精髓**

企业文化核心价值观

1、把服务当成事业来做；把管理当学问来看；把问题当机遇来对；酒店业是“永恒的事业”。

2、酒店的产品是“满意”，酒店经营的是“高兴”，让客人最大化满意和高兴是我们的追求，我们的幸福只能通过为别人创造幸福得以实现。

3、把简单的事情做彻底就是不简单，吃苦就是吃补，补意志、补能力、补精神，心态比能力更重要。

4、创新是永恒的话题，是动力、竞争力、生命力；一切资源都会枯竭，唯有文化生生不息；再好的设备设施都会老化，唯有人和服务可以不断创新。

企业文化管理涵义

1、企业发展到今天，已进入文化经营、文化管理、文化竞争的阶段。

2、企业制胜在文化，没有强有力的文化，企业不可能有持久的生命力和核心的竞争力。

3、企业文化是渗透在企业肌体里的血液，是企业人格化的气质与内涵，是一个企业在潜移默化中形成的集体风格与性格。

4、文化管理就是通过塑造一种精神、一种观念、一种信念来塑造员工良好的心态，激发员工的自觉行为，是一种“心态管理”。

5、企业文化是培养一种良好的养成，育人于品质，是正激励，是解决制度规范以外的东西，是没有管理的管理。

6、企业文化是每个人的文化，是群体文化，是大家共同拥有的精神财富。经营指导总纲

总体把握、发挥优势、独具特色、分割经营 经营指导方针

文化、形象、品质、效益

经营策略

思想活一点、观念新一点、标准高一点、办法多一点、步子快一点

经营理念

创造特色、塑造品质、营造满意

管理理念

以顾客为导向、以员工为中心、以质量为灵魂、以文化为源泉、以创新促发展

服务理念

一切为了客人，为了一切客人，为了客人一切

组织类型

工作学习化，学习工作化。把管理当成课题，把服务当成学问。

酒店使命

建一流团队，造一流品牌，创一流效益。

酒店精神

以情服务，以质取胜，用心做事 员工座右铭

将小事做成精品，将细节做到极至、将服务做成超值、将重复做出新彩、每天进步一点点

道德准则

宁可酒店吃亏，不让客人吃亏；宁可自己吃亏，不让酒店吃亏。

工作作风 现场看，立即办

服务准则

一步到为，到我为止。预期服务，源头管理。宁可自己麻烦十分，不让客人不便一时

让客人方便是服务最高准则，客人的需求是服务最高命令。永不说“NO”。

人才战略

成长、成才、成功；人人是才，严管厚爱；不拘一格，优胜劣汰。

管理定位

零缺陷管理，无差错服务，无空缺记录

管理追求

高、严、细、实、新、活

高——标准高；严——管理严；细——服务细；实——作风实；新——思路新；活——经营活

管理程式

走动式管理 明查暗监督 表格化控制 三环节把握 三关键定位 警戒线命令

管理风格

严管厚爱 内张外弛

管理原则

一个上级的原则：酒店中的每一个岗，每一个人只有一个直接上级。

责权一致的原则：信任是管理的最重要素，在其岗，授其权，承其责，得其利。无重叠，无空白的原则：管理是张网，既不能有双层，也不能有破洞 服从的原则：下级必须服从上级，没有服从就没有管理，不能自己认为是不正确的或不公正的就不服从。

逐级的原则：下级可越级投诉，不可越级请示；上级可越级检查，不可越级指挥（特殊或紧急情况例外）。

服务的原则：二线为一线，幕后为前台，上级为下级，上道工序为下道工序，全员为宾客。

复命制原则：对任何命令，无论完成与否，都要在规定时间内复命。

重结果的原则：既看过程，更重结果。

运作目标

整体化管理实现责任化，单项式服务实现实效化，标准规范运行实现国际化，具体操作实现个性化，实物管理实现现场化

服务成功的秘诀

一是细节，二是细节，三是细节

管理成功的秘诀

一是检查，二是检查，三是检查 经营成功的秘诀

一是客我关系，二是客我关系，三是客我关系 服务内涵

\*服务是一种美好境界的创造活动，是一种体验和提供体验的活动；

\*服务不是一种重复性的简单劳动，没有给顾客留下美好感觉的服务是零服务。

\*优质服务不是没失误，而是如何弥补失误。

\*客人的投诉是我们的失误，而客人带着抱怨离开酒店则是我们的失职。\*客人投诉是塑造客人第二个满意的最佳契机，挑剔的客人是我们的老师，有抱怨的客人最容易成为回头客。

\*服务是一条链，由诸多环节和细节组成，每个环节都是服务的全部，每个细节都是服务的关键。创造优质服务的真谛

\*要站在顾客的角度思考，我们能给顾客带来什么。

\*“个性化细微服务”最能打动人。

\*给顾客意外惊喜，顾客就会牢牢记住我们

\*“始终如一”最关键：做一半不如不做，做彻底才有奇迹。

\*及时平息顾客的不满和抱怨，做好跟踪服务和延伸服务。

\*“木桶”效应：酒店的管理水平，永远以服务水平最低的那个员工为准。

\*“100—1≤0”法则：100次都好，有一次差就是差；100个环节都好，有一个环节差。

服务三要点

\*“三超”服务——超前、超常、超值。

\*“三位”服务——到位、补位、换位。

\*服务“三宝”——微笑、问好、周到。

\*服务“三要素”——热情对待你的顾客；细心发现顾客的需求；让你的顾客意外惊喜。

\*服务“三步曲”——热情真诚地迎接并称呼客人的姓名及职务；预期满足客人的需求；深情地送别客人，并热情称呼客人的姓名及职务，说声“再见”。

\*“三优员工”——语言优美、气质优秀、服务优质。

箴言篇

成功的法则

1、我们不是在做事上有区别，而是对问题的不同态度才有区别；成功者找方法，失败者找理由。

2、自己幸运的办法是使周围的人幸运，自己成功的办法是让客人先成功。

3、力量的效果和作用，不是取决于大小，而是取决于其作用点。

4、世界上没有奇迹，只有集中和聚焦的力量。

5、成功者之所以成功，不是因为比别人知道的领域多，而是比别人更专注于精通一个领域。

6、奥运精神就是当你走下领奖台时，一切从零开始。

7、第一次就把事情做正确。

8、我告诉自己能做到，于是我成功了。

9、成功常常需要自我暗示、自我超越。

10、成功在于尝试，更在于积累。

11、每天都向目标前进，哪怕有稍许的间歇，你也将取得成功。

12、当你时时自省，时时不忘自己的信念时，你的行动就是奔向成功。

13、当你主动在问题中寻找自己的责任时，你成功的可能性就超出一般人。

14、帮助别人成功就是成就自己。

15、剑法永远比宝剑更重要。

16、成功最大的敌人是你自己，没有人能够打败你，打败你的只可能是你自己。

17、心动不如行动：荀子“道虽迩，不行不至；事虽小，不为不成”。

18、别人帮你，但不能替代你:天道酬勤，天助自助者。

19、敬业者成事，乐群者多助；敬业乐群者，无往而不胜。

20、挫折一定比成功多，办法总比困难多；不是不可能，只是暂时还没有找到解决问题的方法。

21、多和成功者在一起:与烤红薯的人在一起，最多红薯烤得更香一点。与李嘉诚在一起，学到一点小小的经商技巧，就够你吃一辈子。

22、每个决定不是离成功越来越远，就是离成功越来越近。思想决定态度，态度决定语言，语言决定行为，行为养成习惯，习惯决定性格，性格决定命运。

品格塑造：

1、你为自己的过错争辩、为自己的优点自豪时，你是狭隘的。

2、你学会欣赏别人的优点时，你是伟大的。

3、你学会理解、同情和帮助他人的失误和缺陷时，你是博大的。

4、你不再以私下议论别人的是非为乐时，你就摆脱了庸俗。

5、你抵制他人私下取笑别人的缺陷和非议别人的隐私时，你是仗义的。

6、你不再扑风捉影怀疑别人时，你才真正对自己有了信任。

7、你学会原谅别人对自己的伤害时，你才真正坚强。

8、你不再把所有人的议论和评价都看的那么重时，你就开始成熟。

9、你高居他人之上，却总是承认他人的高明时，你才是真正的高明。

10、你不再把别人看作傻子的时候，你才开始真正变得聪明起来。

11、你看到自己愚蠢时，你才开始减少愚蠢。

12、你勇于承认自己的过失而并不觉得耻辱，并对自己的错误加以改正时，你才真正进步。

13、你不断地施恩于人却不求任何回报时，你才真正的幸福。

维纳民谣 钉子缺，蹄铁卸。蹄铁卸，战马蹶。战马蹶，骑士绝。骑士绝，战士折。战士折，国家灭。

人生态度

\*你不能决定生命的长度，但你可以控制它的宽度；

\*你不能左右天气，但你可以改变心情；

\*你不能改变容貌，但你可以展现笑容；

\*你不能控制他人，但你可以掌握自己；

\*你不能预知明天，但你可以利用今天；

\*你不能样样顺利，但你可以事事尽力。

理念篇

做事的宗旨：

不要害怕把事情做糟，而是时刻想着如何把事情做的更好。畏难便生难，不难也难，迎难便消难，在困难面前，要永远保持自信和兴奋，相信自己。做事的理念：

知道是什么，说明你进步了 懂得如何做，说明你提高了 知道如何做好，说明你升华了。

懂得如何赢得信任，说明你成熟了 能够让人满意了，说明你有价值了。能够超越别人想象了，说明你会创造了。做事的标准

超越客人的想象是我们做事的唯一标准，要超越客人的想象，必须站在客人的肩上思考问题，然后用自己或酒店100%的努力去创造；每一名员工必须明白，我们的老师不是总经理、经理而是我们的客人，挑剔的客人是我们最好的老师，只要我们虚心好学，尽心、尽力、尽责、尽智，我们一定能够超越客人的想象。

管理理念：

管理不是知道，而是做到。

管理不是使事情复杂，而是使事情变简单。

管理不是控制别人，而是给发挥的自由。

管理无小事，真正优秀的酒店没有激动人心的事情发生，要达到这种境界，就是把看似简单的事情做上一万遍都不出错误，至少不出低级错误。

管理从管好自己开始。

管理不是一门技术，也不是一门艺术，而是一项修炼。

管理的原则:

公平：每个人都是酒店的一份子，都很重要，没有小角色，只有小演员。

上至总经理，下至普通员工，大家在人格上是平等的。

能力的高低不是区分高低贵贱的标准，我们看重的是品德。

公正：对事不对人。

公开：员工知道应该知道的事

服务理念：

忠诚的客人不是生来具有，要靠实力去争取，靠真诚去维护。服务就是为客人创造附加值的过程，服务永无止境。

只有向客人学习，才能为客人服务。

服务不仅是一种事业，更是一种精神，一种品质。

服务就是让客人感受到一颗真诚帮助他们成功的心。

竞争

竞争理念

成功的蛋糕是切不完的。

与其与别人切蛋糕，不如做块蛋糕独享。

想超越对手，首先超越自己。

如果你跟着对手熟悉的脚步跳舞，那么每一步踏下去的都是陷阱。

领先对手的最好办法就是让对手跟你学习，领先对手的唯一优势就是创新的速度。

企业拉大了与顾客的距离，就等于拉大了与竞争者的距离。

对待竞争对手的原则

尊重、学习、勇于竞争、不做评论、不计较对手的评论

品牌理念

品牌是一种战略，而非策略。

品牌不是为了竞争，而是超越竞争。

品牌不是为了现在，而是未来。

品牌是以客人为中心，而非以竞争对手为中心，所谓的品牌不是为了追求与竞争对手的差异，而是目标客源的消费价值观不同。品牌的核心是附加价值。所谓附加价值就是企业家的想思、追求、员工的行为，消费者的感受和对品牌的期望。

品牌的成长之路漫长，消亡之路瞬间。

关于学习： “三自”： 自我学习

自我发现问题 自我解决问题 “三理念”：

通过自我批评学习（通过事后分析报告，吸取经验教训）

通过信息反馈学习（处理投诉是最好的学习途径）

通过交流共享学习（交换一个苹果，每人一个苹果，交换一个智慧，每人两个想法。）

**第五篇：酒店管理精髓**

酒店管理思想精髓

酒店服务“心意观”：为社会服务，全心全意；为业主服务，专心专意；为客人服务，一心一意。

酒店系统运转恒等式：服务性的经营+服务型的管理=服务化的酒店。酒店管理模式似如地球结构：管理思想内蕴了地核，经营构筑了地幔，服务特色形成了地壳，运转机制尤如阳光、雨露和空气推动着现代酒店可持续发展。

酒店建设要过的“三关”：星级与豪华无关，硬件与舒适有关，品位与文化密切相关。

现代酒店教育培训“五有五心”训导模式：“五有”——事业有为，团队有机，作业有序，沟通有效，跟进有果；“五心”——择业爱心，敬业恒心，专业细心，乐业贴心。

酒店整体运作的权重导向是：管理出模式、经营求风格、服务贵特色、运转靠制度、发展秉创新、思路重理念。

酒店经营“五恰说”：在恰当的时间、恰当的场合，以恰当的产品、恰当的价格，出售给恰当的客人。此即市场细分原理在产品销售上的实践。

现代酒店管理者的“五星人”释义：职业经理人、创新企划人、文案主笔人、教育训导人、社会服务人。

酒店经理人要随身携带好手表（守时）、笔及小本子（记事）、纸巾（良习），它们是伴随酒店管理者成长的“三剑客”。

酒店职业规则一：客人永远都是对的；规则二：如果客人错了请参照规则一执行。

酒店管理“五有述”：酒店有为——系统有机——运转有序——作业有效——跟进有果。

酒店运转管理的“四效”：企划出效能、管理出效率、经营出效益、服务出效果。

为什么酒店可以谢绝客人自带酒水？在超市买酒水是消费，在酒店喝酒是文化消费。——一个最简洁的解释。

现代酒店运转的“四服务”：上级为下级服务、二线为一线服务、员工为客人服务、酒店为需求服务。

酒店管理者的职业形象：在外国人面前代表中国人、在外地人面前代表本地人、在社会面前代表职业服务人。

酒店管理者一直在履行“我做给你看——我们大家一起做——你做我帮”的督导者角色。

对酒店管理者和消费者而言，选择酒店就是选择酒店的企业文化。现代酒店的企业文化应该呈现“欧洲贵族文化（服务）+北美制度文化（管理）+东方人情文化（经营）”的集合效应。

酒店终会因更新换代而走进“升星达标”的硬件改造“不归路”，而理念的创新则是“条条大路通罗马”的捷径——思路决定出路。

在酒店的经营战略尚未确定之前，任何经营策略和企划作业都无所谓优劣；如同对于一艘盲目航行的船来说，任何方向的风都是逆风。

没有微笑的员工，就不会带来客人的微笑；没有满意的员工，就不会带来客人的满意。

现代酒店运营的“五相互”：领导相互尊重、同事相互信任、同行相互理解、员工相互关心、部门相互协作。

现代酒店“十化”：运作整体化、管理制度化、经营诚信化、服务特色化、运转机制化、政策程序化、流程表式化、操作规范化、质量标准化、星级品牌化。

现代酒店市场销售由“黄金定律”（你希望别人怎么对待你，你就怎么对待别人）——酒店产品推销阶段的诠释，流变到“白金定律”（别人希望你怎么对待他，你就怎么对待他）——酒店产品营销阶段的诠升。

酒店餐饮“与食俱进”的“十字诀”：色、香、味、形、器、洁、量、质、境、情，“色香味”为美食核心要素，“形器洁”为美食基本要素，“量质境”为美食权重要素，“情”为美食服务要素。

现代酒店“八规制”：垂直领导制、责任首问制、指令服从制、督导管理制、团队协作制、民族参与制、全员监督制、绩效奖罚制。

管理模式是现代酒店经营管理的法典，是酒店制度管理规范化、服务质量标准化、作业规程程序化的实践概括。

酒店及至高服务的标志是“满意加惊喜”的金钥匙服务理念。

现代酒店经理人“六化”：深奥的理论通俗化、复杂的问题简约化、零散的技巧系统化、枯燥的文字图文化、国际的经验本土化、酒店的经理职业化。

酒店经营一直在做选择：做“小市场里的大蛋糕”还是“大市场里的小蛋糕”。

现代酒店管理的“三行三效”模式：“三行”——理念先行、诚心服务；企化先行、创新经营；效益先行、超越管理。“三效”——服务出效果、经营出效益、管理出效应。

现代酒店职业经理人“三步曲”：服务酒店——认识自我；管理酒店——完善自我；经营酒店——超越自我。

酒店人的精神菜单：取“忠诚”、“信任”充分搅拌，注入“理解”、添加“宽容”、洒上“快乐”，再用“激情”烘烤，每日调理。常年服用蕴生心态健康、心智健全、心欲健美、心事健力的“四健”酒店人。

现代酒店系统运转“四精四风”：“四精”——服务精心、接待精细、方案精密、产品精良；“四风”——服务有风采、经营有风格、管理有风范、运转有风律。

现代酒店词汇：理念先行——意识始然——文化积淀——习惯凸现——制度根本——服务为魂。

走在前列的酒店是先研究顾客的需求，在着手设计并提供已有潜在需求的服务产品。这就是以服务营销为导向的酒店企划战略选择。

企划的最高境界是“无中生有”。“世界上没有卖不出去的商品，只有不会卖商品的人”。这正应验了酒店策划的一句俚语“垃圾是放错位置的财富”。

“超值享受”是酒店站在自我立场上评估服务产品的结果；“超值服务”则是酒店站在客人立场上设计服务产品的结果。

酒店训导员工“三我”要旨：客人在我心中、服务在我手中、质量在我眼中。

写在纸上的规则是制度，不言而喻的规则叫文化。比如：“必须打领带上班”是制度，“不穿背心来上班”是文化。

表扬员工最好用公文，批评员工最好用电话，嘉奖员工最好用照片。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！