# 勿忘国耻 不辱使命

今年7月7日是“七七事变”81周年。作为国人，必须不忘国耻，牢记那段屈辱的历史。列宁说过：忘记历史就等于背叛。为了不忘过去，让我们来回顾那段历史。

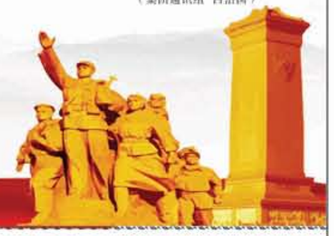
“七七事变”也称“卢沟桥事变”。日本侵略者自1931年“九一八”事变侵占我国东北后，为进一步占欲全中国，陆续运兵入关（山海关）。到1936年，日军已从东、西、北三面包围了北平（北京）。从1937年6月起，日军连续举行挑衅性的军事演习。7月7日夜，日军在距北平十余公里的卢沟桥附近进行军事演习，向中国驻军挑衅。日军谎称有一名士兵失踪，要求进入桥边的宛平县城搜查，遭到中国驻军严词拒绝。7月8日晨5时左右，日军突然发动炮击，并向卢沟桥中国驻军发起进攻。中国驻军29军官兵奋起抗战，219团团长吉星文奔赴前线，指挥作战。驻守在卢沟桥北面的一个连，战到最后只剩4人。

日军挑起“七七事变”后，在全国引起强烈反响。事变第二天，中国共产党中央委员会通电全国，号召全民族抗战。呼吁：“全中国的同胞们，平津危急！华北危急！中华民族危急！只有全民族实行抗战，才是我们的出路！”并提出了“不让日本帝国主义占领中国寸土！”“为保卫国土流最后一滴血！”的响亮口号。蒋介石于7月17日发表了关于解决卢沟桥事变的谈话，指出：“卢沟桥事变已到了退让的最后关头”，“再没有妥协的机会，如果放弃尺寸土地与主权，便是中华民族的千古罪人”。

“七七事变”是日本帝国主义全面侵华的开端和中华民族全面抗战的开始。经过八年艰苦卓绝的浴血奋战，中国人民终于打败了日本侵略者，夺取了抗日战争的全面胜利。

回顾过去是为了不忘历史，只有牢记历史，才能激发我们的爱国热情，才能洗刷自鸦片战争以来积贫积弱，饱受侵略的耻辱，在振兴中华的征途上，脚踏实地，敬业奉献，不辱使命，砥砺前进，为实现中华民族伟大复兴的中国梦而努力奋斗。

（集团通讯组 吕治国）



# 童心向党 梦想飞扬

九十七年曲曲折折，九十七载风风雨雨，九十七年光辉历程，九十七载翻天覆地。九十七年前的七月，一个伟大的政党庄严宣告成立；九十七年前的七月，一面火红的旗帜迎风再冉升起；从此，中华大地发生了前所未有的变化；从此，华夏儿女创造了震惊世界的奇迹。

七月一日建党节，在这个重要的日子里，我国为纪念中国共产党成立97周年，7月1日下午于大风车广场举办了一场主题为“童心向党，梦想飞扬”的节目汇演。

从公司领导到幼儿园师生共90多人参加了此次活动。

我们国家是个多民族国家，我们都知道，是共产党缔造了一个新的伟大中国，缔造了一个多民族和睦团结的大好局面，幼儿园全体三十多位老师为祖国献上二重合唱《没有共产党就没有新中国》。

不仅红歌合唱，还有《红星歌》、《勇敢小兵兵》、《潇洒女兵》、《闪闪红星》等舞蹈颂党，非洲鼓，尤克里里等器乐表演，《庆七一三句半》快板，横空街舞，清雅的茶艺结合幽香的花艺表演等节目，来表示幼儿从小就心中有党的信仰，激发幼儿的爱国主义热情，拓幼儿的艺术表现力，同时，也使得幼儿的综合素质得到大大地提升。

7.1共聚一堂，向我们伟大的党献上我园诚挚的祝福，让我们每个人永远跟党走，共享美好幸福生活。祝愿我们的祖国繁荣昌盛，国泰民安，明天更加辉煌！

（博师幼儿园 刘爱）

# 海天海酒店全体员工参加学习培训

**一、培训目的：**

**1、酒店培训可以提高员工服务质量**

酒店员工的服务质量直接影响着顾客对于酒店的印象，服务质量越高，越有利于酒店员工的可持续发展。酒店培训可以帮助酒店员工提高服务意识，增强团队的凝聚力，提高员工工作的积极性，提升服务水平。

**2、酒店培训可以帮助酒店降低运营成本**

对于酒店来说，运营成本一直是很大的问题。酒店培训的其中一个目的就是提高员工工作效率。酒店培训可以帮助员工减少事故，同时帮助员工掌握最优质的工作方法和技能，从而提高了员工工作效率，降低了运营成本。

**3、酒店培训可以帮助员工提升自我**

随着社会发展，酒店行业也在不断发展，酒店对于员工的要求也越来越好。在这个过程中，员工就需要不断提升自我，在重复性的工作中，失去工作热情，员工往往不能正确看待自我。酒店培训，可以帮助员工学到新知识、新技能，接触最先进的工作方法，提高效率，增加个人收入。同时弥补自身工作上的不足，体现出良好的服务意识以及团队精神。

**4、酒店培训可以帮助员工更好地共同合作**

酒店培训可以帮助员工了解更多其他部门的工作，并且通过交叉培训，帮助各部门员工学会换位思考，站在不同的角度，为他人着想，更好的配合其他部门员工的工作，让各部门之间的沟通、协调、合作更加顺利进行。

**5、酒店培训可以帮助酒店更好地发展**

酒店培训通过思想、知识、技能上的培训，帮助酒店员工提升自我，提高服务质量，减少顾客流失率，从根本上增强了酒店竞争力。同时酒店通过培训，让员工进行加强性学习，让员工的工作不再乏味，间接减少了员工的流失率，有利于酒店的可持续发展。

**二、酒店培训内容：**

1、酒店服务流程：

（1）餐台摆设，包括铺台布的方法、餐位摆法、餐具摆放标准、口布折叠方法、口布摆放规则等；

（2）备餐准备，包括餐具卫生标准、预定须知、餐中服务用具准备、餐厅卫生标准等；

（3）用餐服务程序，包括拉椅让客、接挂衣帽、倒茶方式、铺口布、上香巾、推荐菜品、点菜流程、酒水推荐、下菜单、开酒水方法、倒酒规则、上菜顺序、菜品摆放、餐中服务、更换骨碟烟缸程序、买单结帐、检查餐具、整理餐桌顺序方法标准等。

2、礼貌用语，微笑服务：迎客用语、服务用语、上菜用语、推销用语、宾客禁忌语言、微笑服务标准等。

3、仪容仪表，卫生标准：包括员工制服穿着，首饰手表佩带标准、淡妆上岗、发型要求、指甲要求、个人卫生要求、站姿、坐姿、下蹲取物、走路标准、托盘使用方法、餐具拿放标准、托盘承重训练等。

4、中、西餐菜系知识：包括中国四大菜系学习、西餐知识学习、了解历史名菜典故由来、了解本店特色菜系、菜品推荐方法、了解菜品主菜配菜配料、菜系服务流程、菜品价格熟知等等。

通过此次培训，酒店全体员工对海天海酒店的明天充满了希望，对自己的本职工作有了全新的认识，对今后的工作有了更大的热情，大家齐心协力，团结一致，为酒店的业绩再创辉煌而共同奋斗！

（海天海酒店 田红梅）

# 小故事大智慧

## 大象的故事

马戏团里，有神奇现象。年幼的小象都是用粗壮的铁链拴着，而成年的大象顾用一个普通的铁链拴着。这根普通的铁链实际上根本束缚不了强壮的大象。可是，为什么大象能乖乖的受束缚呢？那是因为，从小开始，它就被牢牢地束缚了，无形中它已无法突破自己的这个设限。最可悲的是，一次大火，除了大象，马戏团里别的动物和人都逃脱了，只有大象，活活被大火焚烧。这样，这个本能挣脱那小小铁链逃命的大象，怀着自己一生的信念（我不可能逃脱这个铁链）而死去。望我们能从中吸取教训……

所以，希望大家一定要自我突破自我设限，不能靠别人来帮你突破。好比即将出壳的小鸡，自己突破蛋壳，它能成活，靠别人敲破蛋壳，结果可想而知……

一个人连小河都不敢过，更不要说乘风破浪，横渡大洋了……

所以，我们要做行动者，不能再做观望者，要突破自我设限，勇于做一名参与者，千万别做观望者，要知道冠军、胜利者是属于行动者，属于参与者。

# 华之华快捷宾馆——您身边的家

华之华快捷宾馆是从2017年9月底开始筹备。10月17日晚在各分公司同事的协助下，尤其是物业公司的大力帮助之下，使得我们顺利完成三层整个楼层的清洁工作，使三层达到开门营业的入住标准，10月18日举行了隆重的试营业仪式，我们开始试营业了。宾馆拥有各类房型共130间，其中包括：标间、单间，商务单间、棋牌室、棋牌套房、家庭房等多种房型，给客人提供了更多选择，从而满足了各界人士的不同需求。温馨典雅的住宿环境、人性化贴心周到的服务给客人一种宾至如归的体验，营造一种“回家”的感受，继而获得了广大住客的一致好评。

全新的经营理念：不将客人当“上帝”，只将客人当“家人”。写到这里，总有些许温暖涌入心头……2017年1月份的一天，漫天飞雪，一个扎小辫子的小女孩在舅舅的带领下来到宾馆，小女孩不停抽泣着，似乎特别难过。前台人员问她舅舅到底发生了什么。舅舅：“唉，我外甥女把她最喜欢的抱抱熊弄丢了，我带她来看看是不是落在宾馆了。”前台员工：“请您不要着急，我们会尽力帮您找到小熊的！”从前厅到六层，一遍遍的寻找，然而并没有找到。随后又叫来几名员工共同出去寻找，最后终于在小区门口找到了。小女孩紧紧抱着小熊，仿佛如获珍宝一般，开心极了！看到她脸上的笑容，大家也相视一笑，这笑容暖化了严冬的寒冷，也照亮了整个冬夜。

“人在一起叫聚会，心在一起叫团队”。同心才能走的更远，同德才能走的更近。宾馆初期试营业阶段，因早餐方面还未完善，想让客人吃上早餐就成了问题，华之华管理人员主动提出帮客人每天从附近的早餐店买好早餐，再拎到宾馆。每天打包回来的早餐还都是热气腾腾的呢，看到所有宾客都能吃到热乎乎的早餐，那种满足感油然而生。后期早餐问题落实了，由物业公司食堂做好成品，再由客房值班人员过去取回，这些细节恰恰体现出企业凝聚力，在此特别感谢物业公司所有人员的配合与支持！

一滴水只有放在大海里才会永不干涸，我们每一位员工就是一滴平凡的水，却聚集在华之华快捷宾馆，创造了广袤无垠的海洋，这里有微波荡漾的宁静，也有惊涛骇浪的热情，而我很荣幸能够成为这海洋中的一滴水。

今天的我们一定会超越昨天的我们，这是我们共同的目标与期许！在李高良经理的带领下，我们的队伍一定可以跟上公司的脚步，稳扎稳打，不忘初心，砥砺前行！

（华之华快捷宾馆 陈一宁）

**为回馈新老顾客，现推出如下活动：**

**1、入住即送矿泉水两瓶；**

**2、入住每间房送华源农业文化生态园群雕艺园门票一张；**

**3、凡是团队入住，住满6间房即送1间房，房数多即优惠多。**

**预订热线：0349——8864888**

**地址：朔州市朔城区朔神路万和城C区东门底座**

**（宝源商务东门往北100米处、小电厂对面）**

# 建立积极的仪式习惯 你将不再依赖自律

——摘自《精力管理》

你的工作和生活中有哪些比较好的习惯？这些习惯帮助你节省了精力资源的消耗吗？

我们必须得承认。一个人的精力有限，往往不能面面俱到。所以第一点，就是把精力用在更重要的决策上。

那么我们应该如何合理安排呢？不妨来看看书中一个关于运动员的例子。伦德尔是一位著名的网球选手，曾有5年位列世界头号种子选手。他在日常的训练和生活中，在各个方面为自己建立了一整套习惯。在球场训练期间，他的安排甚至以分钟计算，严格规定了自己在什么时刻该干什么事情。在球场外，他也为自己设置了一整套健身计划，包括短跑、中长跑、自行车长途拉力和力量训练。在饮食上，他坚持低脂、高复合碳水化合物的饮食，并且严格规定了饮食时间。

伦德尔每天还要进行一系列思维专注训练，并不断加入新的内容，确保大脑始终保持活跃和专注。他还为自己详细规划了放松和精力恢复的时间，包括休闲高尔夫、午后小睡和定期按摩等。在比赛期间，他也为自己建立了一整套习惯，极大地减少了对精力资源的消耗，他可以把精力用在更重要的决策上。有的人可能会觉得，这样的生活好死板，一点都没有灵活性，一点都不自由洒脱。伦德尔表现得好关键在于他有很强的自制力。

其实，这些习惯恰恰是为了让我们更自由、更洒脱，伦德尔表现得好并不是因为他的自制力强于其他选手，而是因为他使用了习惯的力量。为什么这么说呢？多项研究发现，自制力会极大地耗费精力水平，让我们无法把有限的精力资源用在更重要的事情上。

在一项实验中，研究者要求实验参与人员在数小时内不准进食，然后在任务完成后，才在他们面前摆上了巧克力饼干、糖果和小萝卜。第一组人员想吃什么就可以吃什么；第二组人员被要求只能吃小萝卜。第二组人员虽然抵挡住了甜食的诱惑，但是在接下来的高难度拼图游戏中，表现得比第一组人员更加缺乏耐心。原因在于，自制力会大量消耗我们的精力资源，而习惯却不需要消耗我们的精力。

研究机构发现，人类行为中只有5%是受到自我意识支配的，剩下的95%都是受到习惯或者自动应激反应的支配。如果没有习惯的支配，你每天要花费太多精力去考虑要不要刷牙，什么时候给父母打一个电话，什么时候吃午餐，午餐究竟要吃什么等等，你会因频繁的决策困扰不已。

那在建立习惯的时候需要注意些什么呢？作者告诉我们，习惯越是具体，就越是容易得到执行。也就是将习惯具体到时间、地点和具体行为。我们就不会在完成任务时想更多，耗费我们的精力资源。比如，有一项研究要求女性实验参与人员在一个月内自查乳腺癌情况。两组受试者都对此表现出兴趣，只不过实验人员要求第一组的人员提交她们为自查安排的时间和地点，另一组则没有做要求。结果，第一组人几乎全部去做了检查。第二组人员却只有一半的人完成了任务。

还有，在提交论文、健身计划等各个方面，如果我们制定了详细的规划，就更容易得到执行。书中有这样一个案例。彼得是一位作家，正在创造一本高难度的著作，长期以来他总是坐在电脑前的工作方式，让他的精力得到很大消耗。尤其是在下午的时候，他常常感到筋疲力尽，很难集中注意力。

在作者的建议下，彼得在工作生活方式中都建立起了具体的习惯。每天早晨是彼得精力最充沛的阶段，所以作者建议他在每天6点半开始工作，关掉手机，也不查收电子邮件，连续工作90分钟。早上8点，彼得会停止写作，与妻子和三个孩子一起共进早餐。早餐结束后，8点半左右，他会回到电脑前，一直工作到10点。经过两个90分钟的周期工作，彼得这时给自己安排了20分钟的休息时间，10分钟用来举重锻炼，10分钟用来冥想。在回到办公桌前再吃上一些水果和坚果。第三个工作时间段是10点半到12点，结束后他会出去慢跑，然后回来吃午餐。仅仅是上午4个半小时的集中工作，也让彼得的产出较以前增加了两倍之多。下午了，他会读书、研究资料或者处理其他事情，晚上他还会更加享受与家人在一起的时光。

所以，不妨在你的工作中，也为自己精确设置一些习惯，长期以往，会让我们的精力资源发挥出最大的价值。

（物业公司 马飞）

# 由一场模拟经营的互动游戏所想到的

7月7日上午，在由集团财务部组织的集体学习活动中，有一个环节是互动游戏，是按经营板块分成总公司、物业、工业、资产、销售、华之华、幼儿园和酒店七支队伍，每支队伍四个人，其中负责人、财务必须参加，一支队伍代表一家企业。互动游戏是这样设置的，给每支队伍提供500元创业资金，用于购置原材料并组织生产、销售、循环周转，在规定时间内看哪支队伍盈利最多，记账最规范。原材料为一张纸片，一张50元，做成成品后经检验，合格品100元回收，残次品血本无归。游戏开始后，有的把创业资金一次性投入，有的分批次投入。购买到原材料后，有的先组织技能培训。有的马上组织生产；有的先做一个样品看检验是否合格，总结经验再组织后续生产，有的按照各自对产品的理解，全员动手，满负荷生产；面对检验员的百般刁难，有的据理力争，有的忍气吞声，有的撒娇。有的耍泼。经过半小时的激烈角逐，华之华代表队脱颖而出，以净利润1200元男夺头筹，工业代表队资不抵债宣布破产，其余五支代表队以盈利200——400元不等同处中游。

对于这场互动游戏，谈谈我的几点体会。一是对游戏规则的理解和把控能力。面对陌生的市场首要的是适应和熟悉，不要把鸡蛋放进一个篮子里，要避免全军覆没。像工业10个纸片的全部家当，因为工艺违规一次被作废9个纸片，后期尽管利用1个纸片起死回生、全力赶拼，最终由于前期损失惨重只能垫底。二是磨刀不误砍材工。“工欲善其事必先利其器”，提升全员生产技能是产品高品质的保证。在全面了解生产工艺技术要求后，组织技能培训，然后进行规模化、标准化生产，效率提升了，盈利能力也就增强了。华之华的胜出得益于此。三是在生产过剩的市场环境下，面对强势的买方要抵现力争，争取话语权和议价能力，当然前提是保证产品品质。我在这个互动游戏中的角色设计，是严苛、刁钻的收货人，通过百般刁难，尽可能无偿占有卖方的劳动成果。在这场模拟经营中，收货人（检验员）的自由裁量权非常大，验货的不同手法会让产品出现合格或者残次两种截然不同的结论。面对不卑不亢的送货人，面对看穿验货猫腻的送货人，我（收货人）自然也会做出让步。还有就是时机的把握，当众多送货人都在一起的时候，需要验的货堆积如山的时候，我也就缺少了刁难人的时间。这类似于市场狂热、供求两旺的年代，参与各方都没有更多的时间去讨价还价。四是商机精纵即逝。没有时间观念，不及时出货同样会造成无法挽回的损失。物业代表队由于时间把握不好，既有原材料积压，又有成品未变现，使本该有的利润水平大打折扣。

（集团公司 王东）