

# 最新生产管理论文参考(优质5篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 生产管理论文参考篇一

关键词:安全管理;建筑施工;安全措施

### 1安全管理工作中存在的主要问题

1.1对施工安全的片面认识在许多建筑企业中,特别是部分中小企业,对施工安全认识不完整,不科学。片面认为建筑产品的最低使用年限一般都在50年以上,工程质量的好坏是起决定性的,而施工安全只是一种现场的、短期的、事中发生的,只要项目工程竣工,安全问题就自然消失了。

1.2几种轻视施工安全的错误认识认为抓安全工作主要是企业质安部门和政府职能部门的事;提高了安全标准,必然要加大工程造价;提高经济效益及社会名誉的唯一途径,就是提高产品质量等错误认识。

1.3重视书面规定,轻视现场管理许多施工企业领导和工程技术人员认为:施工安全的各项措施、承诺,均符合招投标程序与甲方要求就行了,而对现场施工中的安全问题,只要应付一下,不出事就行了。

1.4重视前线工地,轻视后方保障错误的认为后方科室人员,是占编制不创造财富的,他们到下面检查、监督总是在挑毛病。安全隐患的整改是被动的应付,错误的认为整改会延误工期,耽误进度。

1.5重视资历经验,轻视计算数据一些施工人员认为现场应用与操作的载重机械、计量设备、带电导线等,都应资历高、经验足为导向,而计算数据只是复杂繁琐的数字,不能作为实做的依据。

## 2全面增强施工人员第一文库网的安全意识

要牢固树立安全生产第一的方针,以专业安全知识为内容,用行政奖励、法律、法规为手段,全面增强施工人员的安全意识,不断提高施工人员的自我安全防范能力,明确自己安全生产责、权、利的关系,以达到施工安全效益最佳的目的。具体做法:

一是加强专业安全知识、技术的日常教育与培训,用安全典型事例和事故教训进行教育,对照法律、法规认真地进行分析、讨论。

二是坚持1天1条,将安全法律、法规逐件公示在安教宣传栏中。

三是积极组织各类管理人员,参加好的安全讲座和参观受表彰表扬的项目工程。四是通过重视人员的管理,机制的建立,系统的完善,营造出施工企业的安全文化。

## 3明确工程项目的安全生产责任人

施工企业在工程项目订立合同之后,安全管理工作应与其它工作同步开展,同步进行。要依法明确工程项目的安全生产责任人,并明确安全控制由项目经理全面负责。要制定安全管理工作的要点,明确施工安全的承诺与目标。要编制工程项目安全计划,建立安全生产责任制,完善安全保证体系。

## 4抓好施工前与施工中的安全管理

工程施工安全产生于生产过程中,必须要“以预防为主”,做好施工前的准备和施工过程中的监督与管理。

4.1做好施工前的准备工作工程施工安全的准备工作,要循序渐进,分步骤、分阶段地进行。首先是做好施工前的调查研究。针对现场的地形、地物、地貌进行勘查、记录,及时发现可能造成安全隐患的因素。并依据实地记录、设计文件做好安全技术措施的编制,以及现场安全警示的工作。其次在施工生产准备阶段,施工企业的管理层,要根据施工项目的特点及容易发生事故的处所,开展好安全生产的宣教,实施安全技术培训与考核,并做好安全技术交底工作。

4.2狠抓施工生产安全计划的落实工程项目部要建立安全生产责任制,把安全责任目标分解到岗,落实到人。并针对不同的建设项目和施工条件,合理地组织人力、财力、物力,确保施工生产中的安全。具体要求:

(1)要遵循“按图施工”的原则,充分了解、掌握设计文件的要求及安全技术措施的内容。

(2)开展好事前班组安全教育,施工前的安全防护检查,并要树立“下一道工序开展前,安全防护已完善”的思想。

(3)做好各项安全防护及应力支撑系统的验收工作,如井支架、脚手架、各类支撑等。

(4)卸料平台等经常性活荷载受力的部位,要按照安全计算的模式进行搭建。

(5)掌握全程施工动态,及时发现、纠正违规操作和违纪行为。

#### 4.3确保材料供应的质量

材料部门对于各种原材料,应建立健全进场前检验验收和取样送检制度。为此,要求材料员、工程技术人员,都要加强技术业务的学习,掌握好常用材料的质量标准和性能,熟悉材料在保管和运输的规定,做到分门别类的保管和堆放。凡属不合格

的材料不准运到工地,以确保材料不会造成施工安全问题。

#### 4.4 电力、机具、设备的维护和保养

首先规定它们的操作者,必须经过岗前培训,并持有政府有关职能部门颁发的上岗证。其次,要严格执行操作规程和遵守作业制度、纪律。同时要建立健全管理制度与管理档案,实现管理工作标准化、制度化。

#### 5 发现安全隐患及时制定整改措施

工企业管理者,要善于总结以往的安全教训,找出“通病”、“顽疾”,并制定出相应的整改措施。在日常施工中,发现安全隐患时,要当场剖析原因,即时指正,限期整改。对预防措施和纠正的实施过程和实施效果,应跟踪验证,保存验证记录。同时要建立健全奖罚制度,以经济辅助手段,促进施工安全生产。

#### 6 开展施工安全管理事后总结工作要将施工安全的事后总结工作

纳入系统行业化、法制化,方能使建筑企业全体人员,认真回顾项目工程管理中安全管理的成效及弊病,提高安全素质,增强安全理念,持之以恒地确保建筑施工的安全。具体做法:

第一是制定施工安全管理总结标准化格式,并纳入到建设工程竣工验收条件中去。

第二是建立健全施工安全管理总结档案,以便规范和指导项目工程管理人员的日常施工安全管理工作。

第三是建立施工安全管理总结内容的警示及监督体制,以确保施工安全管理体系在项目工程建设中的顺利开展。第四是实行施工安全管理总结的宣讲及测评公示制度,促使好的施工安

全管理经验得到应用推广,并认真地吸取施工安全管理中的问题及经验教训。

参考文献:

[1]孟宪海. 国际工程担保制度研究借鉴[j].建筑经济,20xx(6□7).

[2]徐金梁,陈玉珍. 施工企业加强合同管理的思考[j].建筑经济,20xx(8).

[3]褚一伟. 工程项目目标成本管理与财务风险控制[j].合作经济与科技,20xx(7).

文档为doc格式

## 生产管理论文参考篇二

### 一、前言

在企业生产中,安全永远是第一位的,煤矿企业也是如此。保证煤矿企业的安全生产,可以有效保证人民群众的生命财产安全,保证社会的稳定发展。为此,研究煤矿安全生产管理防护措施是非常重要的。所以,本文从煤矿安全生产管理的重要性出发,探讨了煤矿安全与煤矿生产的关系以及安全在煤矿生产管理中的作用,在此基础上,重点探讨了煤矿安全生产管理防护措施。最后得出:在以后的煤矿安全生产管理中,只有建立科学有效的煤矿安全管理制度体系,全面强化煤矿工人的安全技能,提高职工安全操作的自觉性和主动性,才能确保煤矿企业的可持续发展。

### 二、煤矿安全与煤矿生产的关系

人们常说安全为天就说的是这个道理,坚持不安全不生产,

生产必安全，安全才生产。这也是企业安全生产的要求所在。由此可见，安全 and 生产是相互依存，相互制约的，也可以说两者是同时出现的，没有单纯的安全也没用单纯的生产。所以，我们在煤矿企业的生产中，必须把安全放在最重要的位置。

### 三、安全在煤矿生产管理中的作用

安全管理在煤矿企业的作用主要体现在一下三个方面：第一，对周边的环境和工作中的安全隐患要有较深的认识；第二，要有对安全隐患进行防范的措施；第三，时刻要有安全生产的意识。因此，只有矿工安全意识到位、隐患排查到位、操作技能到位、处置措施到位，才能真正达到本质安全状态，实现煤矿企业的长治久安、高效稳定生产。

### 四、煤矿安全生产管理防护措施

本文作者通过多年的煤矿安全生产管理经验，结合相关的煤矿安全生产管理的资料和文献，总结出如下煤矿安全生产管理防护措施：强化思想素质和职业道德教育；建立责任考核长效机制；有效的开展事故反思学习；精细化管理的有效推行。

#### (1) 强化思想素质和职业道德教育

注重安全思想素质和职业道德教育是企业安全生产的人员自身要求条件。煤矿企业的安全生产管理要做到以人为本，只有人人增强了安全防护意识，才能真正从根本上提高安全生产的质量和水平。为此，企业要定期进行思想素质和职业道德安全教育培训工作，另外，要多渠道、多方位地招收和录用思想文化素质比较高的人员充实安监员队伍。通过这些素质教育，才能全面提高职工队伍整体素质，促进煤矿安全生产。

## （2）建立责任考核长效机制

安全责任考核长效机制的建立是保证煤矿企业安全生产的关键因素。通过制定有效的安全考核和激励制度，让煤矿企业的所有职工都认识到安全生产的重要性，以及安全生产带来的经济和社会效益。对出现事故的单位进行行政处罚和经济处罚，在全矿上下形成人人保安全的局面。这样，有效的责任考核长效机制和职工的收益挂钩，可以让职工更加的注重安全生产，注重标准化工作。

## （3）有效的开展事故反思学习

事故反思学习可以让每位煤矿员工认识到不遵守安全标准的危害性。这样通过反思学习，寻找事故原因，有效的落实事故防范措施。具体的做法包括以下几点：第一，进行题目加案例培训教育。根据现场实际，制定出职工不规范操作的考试题，结合历史上因同类型不正规操作发生的事故，给家庭带来的痛苦，给企业造成的经济损失和社会影响。第二，让三违人员进行现身说法。通过思想教育让三违人员认识到讲解自身违法行为的重要性，通过他们的实际违法问题，来对身边的同事进行教育，通过现身说法，来增强意识。

## （4）精细化管理的有效推行

精细化管理是近年来煤矿企业提及的一种较多的安全管理模式。通过精细化管理可以有效的提高煤矿职工的质量标准化意识，培养职工的安全管理意识，从被动的安全管理到主动的参与安全管理。这样可以有效的提高企业的发展。具体的做法为：各项安全文件的精细化管理体系；精细化管理在环境上的体现；精细化管理在外部环境的有效使用。第一，各项安全文件的精细化管理体系精细化体系文件的建立是管理控制体系形成的体系，四对安全生产管理的`整理和总结。有效的科学的体系管理文件，可以让员工做到有法可依。对于安全生产管理中的随意性进行了有效的控制，将各项工作标

准化正规化。这是各项安全文件精细化管理的关键。另外，通过精细化管理的有效推行，可以在管理上实现层次化、制度化，做到安全生产工作人人有责，使各项工作协调配合，实现预定的目标。第二，精细化管理对于生产环境上的影响精细化管理本身对于煤矿井下作业环境提出了十分严格的要求，对于“三违”人员要进行深刻的教育和惩罚，坚决做到杜绝“三违”事件。另外，还有对工程质量的管理工作进一步的加深。管理制度的刚性，客观要求煤矿生产必须把安全工作放到首位，将产值产量放到次要位置，这就决定了在不安全的环境面前，其他因素，只能为安全让路。第三，精细化管理在外部环境的有效使用煤矿安全的外部环境中，具体的精细化管理为：加大安全生产的宣传力度，通过各种广播，张贴安全标语，座谈，走访等形式开展煤矿企业的安全生产文化，营造“人人讲安全，事事要安全”的安全氛围。通过以上三点，有效的说明了，精细化管理是煤矿企业安全生产的有效途径，也是让煤矿企业健康可持续发展的有利措施。

## 生产管理论文参考篇三

摘要：小微企业作为国民经济的组成部分，通常由小型企业、微型企业、家族作坊式企业、个体工商户组成，小微企业在经济转型及经济社会发展过程中都发挥着非常重要的作用，其生存状况直接关系到国民经济的健康发展。由于小微企业规模小，数量多，在经济社会发展中具有举足轻重的地位，但其安全条件相对较差，安全管理水平不高，这也导致小微企业生产过程中存在着较大的隐患，事故发生频繁，小微企业的安全生产已越来越成为安全生产管理的难点问题。

关键词：小微企业；安全生产；安全生产管理；安全监管

小微企业数量众多，而且分布较广，由于小微企业自身规模较小，这也使其在安全生产方面存在较大隐患，再加之隐患排查治理不到位，风险管理十全薄弱。部分家族作坊式的企业更是缺陷有效的安全生产防范意识，一时发生事故，则会



导致严重的财产损失和人员伤亡事故，影响社会的稳定发展。因此需要针对小微企业安全生产管理工作中存在的问题进行深入分析，从而采取切实可行的措施加以防范和治理，确保小微企业安全、健康的发展。

## 1 小微企业安全生产管理工作中存在的问题

由于受自身发展水平制约，小微企业普及存在着技术装备落后、人员不足、安全意识差的问题，这已成为小微企业安全生产的重要隐患。目前小微企业安全生产管理工作存在的问题主要来自于以下几个方面：

### 1.1 安全生产意识淡薄

部分小微企业责任人安全生产工作只落实在嘴上，并没有真正的落实到具体的生产工作中，在安全生产上存在一定的侥幸心理，过于追求经济效益，而对安全生产重视度不够，不仅没有落实安全生产责任，而且在安全投入上较少，部分企业没有设置安全管理人员，即使设置了，通常也是兼职或是由自己家人兼任，对于安全堆积、安全制度及安全常识缺乏了解，一旦发生风险，往往无所事从。

### 1.2 安全生产基础薄弱

小微企业由于受制于自身的经济实力，在发展初期，生产设备往往购买大型企业淘汰下来的旧设备，而且很少进行技术设备更新，部分小微企业还采用“土法”进行生产，这都给企业生产带来了较大的安全隐患。再加之小微企业自身对安全生产管理工作缺乏有效的重视，在生产现场管理、职业健康管理、应急救援及事故处理等方面存在着盲区。由于安全生产基础薄弱，从而导致小微企业安全隐患问题十分突出。

### 1.3 安全生产监管力量弱化

一些小微企业存在于街道和村乡镇，但这些地方往往安全监管人员人数较少，特别是对于一些乡镇来讲，安全监管存在着点多、面广、任务重的特点，同时还要应付各类检查，这就导致在实际工作中安全监管人员往往无力履行安全监管职责，执行力较差。由于基层安全监管工作中往往更集中于大中型企业，而许多小微企业基本上属于安全监管的盲区，因此很大一部分小微企业长期处于安全监控之外，安全生产状况堪忧。

#### 1.4 安全生产基层执行力不足

对于小微企业来说，很多方针政策、规章制度及标准存在“高大全”现象，适应性、针对性不强，缺乏可操作性。另一方面，有些部门存在“重视大企业，忽视小企业”的观念，在较大程度上也影响着安全生产工作的落实程度。

### 2 做好小微企业安全生产管理工作的具体措施

小微企业的安全生产不仅关系到国民经济的健康发展，而且与社会稳定发展息息相关，因此针对当前小微企业安全生产监管面临的问题，政府需要采取切实可行的措施，提高对小微企业安全监管的针对性和有效性，小微企业自身也需要进一步树立良好的安全意识，提高自身的安全管理装备及技术水平。这样在双方共同努力下，才能有效的保障小微企业生产的安全。

#### 2.1 加强小微企业从业人员的安全培训

加大财政转移支付力度，设立小微企业安全生产教育培训基金，免费对企业员工进行强制性安全知识教育培训。创新教育培训模式，采取分散学与集中学相结合；立足于从业人员自身的实际和行业岗位要求，编写一些一看就懂的教材；在考核过程中要重点对从业人员实践技能的考核。

## 2.2加强政策引导支持鼓励企业规范发展

小微企业的发展需要政策加以引导，可以加大产业政策和直接的财政支持力度，加快实现小微企业转型发展。对符合环保、安全等国家产业政策的小微企业，各级政府应给予指导与扶持；对小微企业要加大信贷、税收扶持力度，促使企业重视对安全生产设施、设备等方面的投入；努力提高小微企业的安全管理水平，夯实安全生产基础。

## 2.3注重方法，推进小微企业安全生产标准化建设

首先，明确责任。可以充分的结合本地和本行业的实际开发部来制定切实可行的安全生产实施方案，制定阶段化目标，并进一步落实好部门及乡镇的安全监管责任。其次，做好分类指导及典型引领工作。针对小微企业自身的安全生产状况和规模来分类和分层次的推动安全生产标准化建设。对于安全生产标准化建设工作成绩突出的小微企业，则可以组织去相关企业进行参观学习和交流，从而更好的带动该地小微企业安全生产标准化建设工作的有效推进。最后，还要进一步做好宣传工作。对小微企业责任人及安全管理人员进行安全生产标准化建设的培训，通过多种渠道来加强宣传的力度，及时对安全生产标准化工作动态信息和相关法律法规进行及时发布，营造出良好的社会舆论氛围，从而增强全社会对小微企业安全生产工作的重视。

## 2.4加强基层安全监管队伍建设

进一步完善基层安全监管体制的建设，落实安全监管责任，逐步将所有的小微企业纳入安全监管范围。同时加强基层安全监管队伍建设，通过镇街安监站所的力量，利用安全生产示范村（社区）的创建，以企业自查、专项检查、聘请专家检查等形式，加大对小微企业隐患的排查整治力度。2.5提高小微企业安全监管的针对性和有效性政府相关安全管理部门应深入考虑小微企业的现实情况，本着服务原则，多到小微

企业进行走访，对小微企业安全管理中遇到的困难进行实际指导。小微企业的隐患排查治理应避免“一刀切”，通过制定不同行业的操作指南、建立事故隐患共享平台等，提高监管的针对性。

### 3结束语

日常工作中，安全管理部门需要针对小微企业的实际问题来安排切实可行的安全检查，针对小微企业安全培训、安全管理、安全投入及职业健康隐患排查等项工作的检查，及时发现问题并进行处理，同时还要督促小微企业落实好安全生产法律法规，将安全生产责任落实到实处，有效的防范隐患，确保小微企业能够安全、健康的发展。

参考文献：

[1]李雯, 娄玉双, 刘素霞. 我国高危行业小微企业安全生产管理的现状研究[j].中国管理信息化, , 9, 1.

[2]许水章. 浅谈小微企业安全生产管理人员的职责与能力提升[j].科技创新与应用, , 2, 28.

[3]王建民, 梁军, 时孝功. 小微企业安全生产问题与对策[j].劳动保护, , 1, 1.

## 生产管理论文参考篇四

旅游产品是旅游吸引及其提供过程综合作用的复合体。本文通过对旅游产品本身及其质量管理特性的分析，以期对我国旅游企业提供针对性的改进方案。

### 旅游产品特性质量管理

一般来讲，产品是用来满足人们某种需求或欲望的消费品，

分为有形产品和无形产品。旅游业由于涵盖范围较广，旅游产品体现为多种特点，不同于传统意义上的产品概念。

从旅游者角度看，在旅游过程中购买并消费的旅游产品大部分是接待服务和导游服务，所购回的除了少量有形物质产品之外，总体上是一次完整的经历，而不是一件实物；旅游企业要为游客提供包括行、购、娱、食、住等各个方面的一揽子产品，旅行过程中的所有片断共同构成游客的旅游经历。因此，旅游产品是旅游吸引物及其提供过程综合作用的复合体，包含实现一次全程旅游活动所需要的各种服务组合。在旅游过程中，各个环节的质量都同等重要，在产品质量趋同的情况下，优质服务成为企业战胜对手的重要手段。由于服务具有不同质性，旅游产品质量不单依靠产品本身，只有一部分可由供应者自主评定，其余部分必须由旅游者亲身实践并依据自身感受来评价其质量和价值，因此游客的感受和评判标准异常重要，但是涉及主观心理因素，旅游者出游动机各不相同，难以对产品质量进行客观评判，目前采取的办法是通过外部检验标准对服务进行评价，一般由政府或行业组织对该行业质量制定相应标准，使服务规范化和体系化成为优质服务的保证，旅游企业也在尝试引入一套完整的适合本身行业特点的服务质量管理体系。

旅游活动是旅游者利用自己的时间和金钱来参与一系列自己选择的环境和背景下发生的活动，目的是得到不同的精神收益。不同于一般消费者，旅游者更多地把旅游看作是一种经历，而不仅仅是一种产品和服务。由于旅游经历由多种复杂的行为构成，服务质量的评判只能建立在个人理解和感知的基础之上。游客自始至终直接参与到服务生产系统，不仅对最终产品进行比较和评价，而且对“生产”过程进行评价，由于服务的生产过程与消费存在同时性，使服务质量不可能预先“把关”，发生质量问题也难以“返修”，使顾客行为、顾客预期和感知、产品组合等变得较为重要。

迄今为止，学术界对服务产品质量的概念没有统一界定，这

在某种程度上反映了衡量顾客满意度和确定服务质量标准方面面临的困难。通常地，理论界将服务质量分成客观质量和主观质量：客观质量是对有形因素进行客观评价；主观质量是指对无形因素进行主观评价，无形因素的服务质量在很大程度上取决于员工技能及其服务态度等。

作为旅游企业，以服务为核心竞争力的旅游产品的质量差异，不仅与产品和服务本身有关，还与提供产品，增进顾客经历有关，在竞争态势、消费需求和消费行为以及技术等要素挤压下，旅游产品质量主要体现在无形要素方面，例如品牌、企业管理模式、销售网络等。对旅游产品来说，企业不仅对服务质量中的硬性指标负责，还要对服务的消费感受负责，而且功能性质量远比技术质量重要得多，为了更好地完善产品质量，旅游企业应当有自己的服务评价体系，将其与可感知服务质量评价体系结合在一起，共同在评价旅游产品质量的过程中发挥作用。

随着市场竞争日益激烈和经济全球化进程的加快，旅游者的各种经历和体验被不断商品化，旅行社、航空铁路交通以及旅游目的地和管理部门之间的关系更加密切。旅游企业管理不仅是简单地提供旅游活动或设施，以常规方式进行管理，还应把质量管理放在企业管理的重要位置，进行柔性管理，承认顾客和员工之间的相互作用是旅游服务管理质量的基础。不仅如此，专业人员应当在特定旅游环境中给游客提供方便，并给予引导，旅游管理人员还应深入了解游客的消费行为和服务管理的特点。

一般来讲，顾客对服务的评价取决于对所接受服务的感受与事先期望之间的比较，当顾客对服务的感知等于或超过了对服务的预期时，就会感到满足；如果低于顾客预期，就会认为是低质量的。导致这种差异的因素主要来源于以下五个方面：

顾客对服务的期望与企业对这些期望的诠释存在差异旅游管

理研究表明，旅游活动包含许多相互管理的行为，旅游营销中最重要的是让旅游者到来之后所感受到的比其预期的要好，这样不但使旅游者达到消费满意，还会向家人及朋友推荐，从而扩大企业的正面形象传播。

顾客和企业对服务质量的认知之间存在差异由于企业对顾客偏好的重视程度不同，一些企业容易将少数顾客的要求或偏好看作是大多数人的需求，从而出现判断错误，可能会使用不合适的设备，雇佣不合适的人员等，最终导致企业提供的服务无法满足顾客期望。

企业制定的服务质量标准与顾客期望存在差距虽然企业准确理解了顾客需求，但在制定服务质量标准时，管理人员可能认为企业无法提供或不应当完全提供顾客所需服务；或者企业领导人会以其他方面为重点，去掉所谓多余的服务环节来提高服务效率等，导致企业未选择正确的服务设计和标准，无法满足顾客需求。

企业提供的服务未能达到其制定的服务质量标准企业正确理解顾客需求，并制定了相应的详细服务标准，但在服务过程中，一线人员因工作乏味或缺乏良好的奖惩机制不愿完全按照服务标准为顾客提供服务，或者因其能力所限不能完全理解自己的工作内容而不能确切地知道如何给顾客提供满意服务，出现“角色模糊”或者“角色不明确”。

企业的对外宣传与提供的实际服务内容不符企业在进行促销过程中，经常采用多种宣传方式和技巧，以期美化企业形象、提高产品知名度，有时是企业为开拓市场而做出的服务过度承诺，实际却无法做到，使顾客对企业的服务质量产生怀疑和不信任感，从而转向其它竞争企业。

对于旅游产品来讲，由于很多旅游产品供应商同时面向一般消费者和旅游者，具有多重运营目标，所以旅游产品比一般服务产品提供的内容宽泛，服务内容和范围也会根据不同要

求和不同价格确定不同等级。随着旅游市场日趋成熟，游客对旅游目的地越来越熟悉，消费经验日益丰富，消费预期相应提高，促使旅游企业一方面加速设施设备，一方面努力提高服务质量标准；同时，来自消费者协会组织和媒体等第三方机构对旅游企业包括景点、住宿、交通等在内的服务质量监督，也相应提高对旅游业产品质量的要求程度。因此，旅游产品供应商需要面临新的挑战，不断推出适应社会发展的产品。

经过20多年的快速发展，我国旅游业产业规模达到相当水平，旅游产品供给基本满足游客需求，已走过了数量急速扩张阶段，逐渐步入提升质量的成熟阶段，因此注重旅游产品质量成为旅游业发展的重要内容。目前相关部门已出台多项质量标准和质量监督法规，敦促旅游企业注重产品服务质量，但是在实际运营过程中由于服务质量标准较难把握，服务质量波动较大，消费者对此投诉颇多，主要集中在宾馆、饭店和景点的服务质量管理水平不高，服务不到位等方面，一些星级饭店尽管在硬件设施方面满足了顾客需求，但是在软环境方面却远远不够，例如酒店服务员在楼道内大声喧哗、马桶滴水等行为虽属小事，在日常管理中也常被忽略，大大影响了客人对酒店服务的整体印象，甚至会影响到对整个旅游过程的评价。因此旅游企业应注重顾客评价质量的软标准，并积极推进标准化运营体系。

软标准建立在消费者意见或建议的基础上，依据顾客评价作为判断标准，通过顾客与员工或其它人进行专门交谈收集确切信息，为企业满足顾客需求提供具有针对性的指导和信息反馈。但在实践中，由于实施成本过高，企业往往将软标准硬化，实行全面质量管理[totalqualitymanagement]具体内容包 括：能够在任何时间与顾客保持接触；能够对顾客的各种要求做出实时反应；具有弹性保障系统和人员以满足顾客的实时要求；创造和顾客的双边对话机制。

目前，许多旅游企业已经根据这一管理体系以及行业自身特



点，逐步改善旅游产品质量。例如，景点、饭店、旅行社、航空公司等部门采纳包括互联网在内的先进技术，不断改善客房预订系统和票务系统以提高服务质量，广泛运用互联网搜取游客信息，从而改进服务体系。

为了保证服务质量能在不同地区、不同时间达到相对一致的水准，消费者对所接受的服务结果进行定量或定性评价的需求日益迫切，建立并推行服务标准体系成为旅游企业面临的主要问题。所谓服务标准化，是企业为使服务达到最佳效果而制定的可重复使用的统一规程和标准，从而使服务这一软指标实现规范化和程序化。目前在旅游业中，一些国际大集团已实现了全球化经营管理，通过特定名称、企业信誉保证达到一定的服务水准，将业务拓展到世界各国，如凯悦、希尔顿、莱麦丹等酒店集团。

对于旅游业中占绝大多数的中、小企业而言，建立符合本企业实际情况的服务标准体系，应由三个子体系组成，即工作标准体系、技术标准体系和管理标准体系。旅游企业作为以提供服务产品为主的行业，企业通过与游客在履行服务过程中的接触活动来展现质量，供应方以提供服务为主，服务工作即为其产品。因此，服务标准体系以服务工作标准为主体，涵盖技术标准和管理标准。具体来讲，服务工作标准包含三个要素：服务标准，亦即服务所要达到的质量效果；服务操作规程，即为达到服务标准，在服务过程所应履行的操作程序；服务物质条件，即提供服务时所使用的物质标准。在服务标准体系中，技术标准主要指提供服务所采用的技术手段等标准，管理标准则是为确保服务工作标准的全面实施所提供的一系列管理保障，包括履行管理（含监督与考核）必备的组织机构、人员、规划、信息资料、教育培训、后勤保障及信息化管理手段等。

在企业外部，对旅游产品质量的评价和监督一般采取体系认证制度，主要对服务质量、服务方式、服务效果和企业排名进行认证，对不同企业的同一服务项目依据服务的功能性、

安全性、经济性等特征制定统一质量标准。这些不同性质的服务采取不同方式的体系认证，例如饭店星评、景区等级评定采取的评价方法是认证形式与ISO9000族体系认证两种体系。此外，旅游业还应当吸取国外同行业经验，通过行业协会等中介结构建立并发展自身的认证体系。

实施标准化服务，建立外部认证体系，不仅可以降低服务成本支出，还可以精简服务环节提高服务效率和效益，同时有助于提高企业的美誉度和可信赖度。对于实施服务标准化的企业而言，这些标准在单位内部具有强制性，而在外部必须依法接受当地标准化行政管理部门、相关行业管理部门和消费者的监督。客观上降低了消费者评判服务质量的难度，减少了主观不确定性的干扰。

实践表明，服务质量标准水平愈高，企业市场竞争实力愈强。因此，通过实现标准化体系，旅游产品质量将更加有章可循。

## 生产管理论文参考篇五

摘要：唐山开滦铁拓重型机械制造有限公司，是经过改制后形成的一个公司。改制后，企业青年职工的思想教育工作面临着严峻考验。如何跟进、适应这一时代发展要求，为企业又好又快发展提供坚强的思想保障。就此笔者根据近年来的工作情况，谈了些具体对策，以满足公司在信息化建设快速发展中的需要。

关键词：人本管理；企业生产；教育引导；职工教育

### 一、概述

唐山开滦铁拓重型机械制造有限公司（原开滦机电总厂），是煤炭工业二级企业，原煤炭部质量标准化特级厂。厂区面积77.4万平方米，工业建筑面积13万平方米，拥有设备1640台（套），员工1463人，其中工程技术人员116人。1

月10日，经开滦集团公司批准，成立了以机电总厂为核心企业的开滦机电制造集团。2月28日改制为唐山开滦铁拓重型机械制造有限公司。面对开滦铁拓重型机械制造有限公司的这一信息化建设的快速发展，体制改革的阔步前进，企业青年职工的思想教育工作面临着严峻考验。如何跟进、适应这一时代发展要求，为企业又好又快发展提供坚强的思想保障。作为基层一线的员工，就目前企业如何做好青年职工思想政治工作结合笔者自身工作实际粗谈自己的看法。仅供同行参考。

## 1. 企业生产中以人为本管理的重要性

具体来讲，“人本管理”就是以人的生命财产为保全的对象之一，它对每个人来说都是极为重要的，作为一个企业，首先它要以职工的存在为前提。假设一个企业连自己员工的生命财产都保证不了，这个企业还有什么存在的意义。同时我们试想一下，作为企业员工连自己的生命财产都无法保全，他自己还有什么心情去关心自己所在企业的生产情况，关心自己企业的发展。这些年来，笔者通过实际工作经验可以知道，人本管理与煤炭工业安全生产管理是息息相关，密不可分的。煤炭工业安全生产管理必须坚持“人本管理”的理念，才能充分发挥人的能动性，有效遏止事故的发生，将不安全因素控制在萌芽状态，形成有效的安全预警和监督体系。但同时，“人本管理”必须以提高煤炭工业安全生产管理的水平和质量为前提，没有煤炭工业安全生产管理的实现，就无法真正做到“人本管理”。

## 2. 企业做好职工思想教育的对策

2.1把握青年职工心理特征，有效进行教育引导。在实际工作中，由于青年职工在项目乃至企业所处的位置上，再加上个人的理解能力、文化水平、性格心理和工作职责的差异，让他们对于不同的事或同样的事都会有不同的认识，对企业工作的认识也会出现多样化的心理特征。在这个阶段，

大力做好他们的思想教育引导工作，就要剖析他们在企业生产过程中的心理特征。就笔者多年的工作经验所得，就拿危及安全、易诱发事故的心理特征来说，它大致有以下几种：情绪波动的人有思想包袱，情绪低落；敷衍了事的人主人翁意识差，工作责任心不强；新上岗有新鲜感的人不熟悉规章制度，还好奇又好动；疲劳过度的人精神不振，反应迟钝。对于青年职工的这些状态，一旦出现，我们就要及时采取有效防范措施：对有情绪的要化解情绪，暂时让其离岗；对敷衍了事的要及时教育，加强监督；总之，对于企业来说只有做到人人状态，才能做到安全生产。

2.2充分调动青年职工的主观能动性。主观能动性在笔者看来，也是企业做好青年职工思想教育的一个根本前提，它能使职工自身的潜在在一定的时间内得到充分的发挥。具体体现在以下几个方面：第一方面，企业生产情况的知情权和生产制度制定的参与权等等。企业职工是企业生产管理的主体，是企业工作的管理者，要充分调动他们自身的潜能。首先就要让企业职工经过培训、学习等一系列措施，将必要的生产管理知识、安全防范措施，传给每一位职工，保证其受教育、受培训的权利，除此之外还要制定相关生产教育培训计划等。第二方面，企业生产决策权要有足够的透明度，要最大范围听取青年职工的意见，让他们自己参与决策。企业生产制度制定要采取集百家之长的态度，让每位青年职工都参与讨论，提出完善意见。

2.3企业要务本求实，注重日常说服教育。企业青年职工的思想教育工作并不是一朝一夕的事，需要日常及时不断进行，这就需要注意日常情况的掌握，根据实际需要及时进行宣传引导和教育，把重点放在日常。并把思想工作与日常实际工作紧密结合，紧紧围绕企业中心工作开展。同时，青年职工的思想教育工作在不同时期都有其重点和侧重，这就要求企业的思想工作要有针对性，务实性，不能空谈，脱离工作实际。笔者建议，有必要跟随时展，不断变换，不断创新。更要按照“高标准、讲科学、不懈怠”要求，认

真、负责、主动地去做好工作，保证企业安全生产有序可控、持续稳定又好又快良性发展。

2.4企业要建立青年职工激励机制。经过几年的工作经验我们知道，有效地在企业进行人本管理，需要创建激励机制，用各种激励手段调动他们的积极性。笔者认为：激励是一个能使个体将外部刺激变为实现目标的自觉行为的过程。企业运用各种激励手段能充分调动职工的积极性，挖掘人的潜能，全面开发人力资源。把人才能够获得预期收益与贡献相符的保证。同时，也唤起他们的使命感、荣誉感和责任感，积极、主动地去完成目标和任务。

2.5企业要创建“学习型组织”，要超越自我。在笔者看来。企业实施人本管理的最重要方面就是让青年职工不断地学习，创建“学习型组织”。从组织行为学的角度来看，创新并不一定是发明，而是企业内部职工在应付环境变化时，通过相互之间的影响和交流，所找到的一种适应环境变化的新举措。

实际上企业要创建学习型组织，首先就要不断超越自我。据笔者所知，有些著名的企业家曾经是一时的风云人物，然后就销声匿迹了，原因就在于未能超越自我。作为一个组织来说，学习是这个组织内部各个成员之间相互作用和组织与外部环境相互作用的过程，是自组织、自学习、自适应的过程。多个自主决策、独立经营的企业在市场中无序地运动，但是由于企业之间的相互作用，以及外部政策的影响，就会产生一种自组织作用，使经济在宏观上向一定的方向发展。自学习，就是一个组织在实践中遇到问题和挫折后，会从中吸取教训，改变自己的行为准则。

## 参考文献

[2]谭超. 对人本管理的几点思考[j].湖南社会科学. 02期