

最新后勤

ZUIXIN HOUQIN GUANLI QUANSHU

管理全书

杨培先 主编

九洲图书出版社



最新后勤管理全书

主编 杨培先

(下)

九洲图书出版社

目 录

(下)

第十三章 招待所、休养所和疗养院管理

第一节 招待所管理概述	897
一、招待所的任务及特点	897
二、招待所管理的特点与效益	898
三、招待所管理的发展方向	899
第二节 招待所的接待管理	900
一、接待工作及其重要性	900
二、接待服务中的一般礼节	902
三、招待所各主要岗位的礼貌服务	903
第三节 客房管理	906
一、客房管理的内容和特点	906
二、客房定价	907
三、客房的预订和接待管理	909
四、客房布置	911
五、客房卫生标准及作业程序	915
六、客房的值班与保安	917
第四节 招待所餐厅管理	920
一、招待所餐厅管理概述	920
二、餐厅布局和人员配备	921
三、中西餐厅管理	925
四、宴席管理	931

五、餐厅厨房管理	936
第五节 招待所设备管理	937
一、招待所的主要设备	937
二、设备的选择及使用保养	944
三、客房设备维修改造与更新	950
第六节 招待所的财务管理	953
一、招待所财务管理概述	953
二、资金管理	955
三、固定资产与低值易耗品的管理	957
第七节 招待所人事管理	960
一、人员管理的重要性	960
二、人员的任用	963
三、人员招聘	967
四、人员的培训	970
第八节 招待所服务规范	972
一、总服务台服务规范	972
二、餐厅服务规范	975
三、客房服务规程	983
第九节 休养所的管理简介	985
一、休养所的任务和人员配备	985
二、休养所的管理	986
第十节 疗养院的管理简介	987
一、疗养院的性质	987
二、疗养院的医护管理	987
三、疗养院的后勤管理	989
 第十四章 接待服务管理	
第一节 接待服务管理工作概述	991
一、接待服务工作的地位和作用	991
二、接待服务工作的对象和任务	992
三、接待服务工作的原则和体制	993
四、接待服务工作的基本要求	994
第二节 接待服务技能与知识结构	995
一、练好操作基本功	995
二、心中要有“活地图”	998
三、学点心理学知识	999

四、学点美学知识	1000
五、学会讲普通话	1000
六、学点方言知识	1001
七、学点英语会话	1001
八、我国各地风俗习惯	1002
九、我国部分少数民族风俗习惯	1004
十、世界各地的生活习惯	1007
十一、懂点食、酒常识	1010
十二、知道点全国各地名胜古迹	1012
第三节 内宾接待管理	1013
一、内宾接待工作的对象	1013
二、内宾接待工作的意义与作用	1013
三、内宾接待工作的类型	1014
四、内宾接待工作的原则和要求	1015
五、内宾接待服务工作的程序	1016
第四节 机关外事接待管理	1018
一、准备工作	1018
二、迎送	1019
三、会见、会谈	1021
四、宴请	1022
五、参观游览	1028
六、文艺晚会(体育表演)	1028
七、舞会	1029
八、礼品的馈赠	1030
九、外宾接待中的礼节问题	1030
第五节 会议服务管理	1033
一、会议管理的概念	1033
二、会议的分类	1034
三、会务管理	1035
四、各种会务服务规程	1040

第十五章 计划生育管理

第一节 计划生育管理概述	1047
一、计划生育管理的产生和发展	1047
二、中国计划生育管理历史	1048
三、计划生育管理的职能	1052

四、计划生育管理的原则	1053
五、计划生育管理的方法	1056
第二节 计划生育管理的任务	1057
第三节 宣传教育管理	1060
一、计划生育宣传教育的地位和作用	1060
二、计划生育宣传管理的基本原则	1064
三、计划生育宣传的任务和内容	1068
四、计划生育宣传教育的类型、方法和基本做法	1070
第四节 计划生育政策管理	1074
一、我国计划生育政策的产生和发展	1074
二、计划生育政策的内容	1076
三、计划生育政策的作用	1079
四、计划生育政策的制定	1080
第五节 流动人口计划生育管理	1084
一、流动人口是商品经济发展的必然产物	1084
二、我国流动人口的现状与特点	1086
三、流动人口计划生育的两重性	1088
四、流动人口的计划生育管理	1091
第六节 避孕药具管理	1097
一、避孕药具管理的任务、意义、特点和原则	1097
二、避孕药具的计划管理	1100
三、加强避孕药具管理的业务建设	1104
四、避孕药具的质量管理	1107

第十六章 食堂管理

第一节 食堂及其作用	1113
一、食堂的概念	1113
二、食堂的种类	1114
三、食堂的作用	1114
第二节 食堂工作的意义、任务与炊管人员的职责	1116
一、食堂工作的意义	1116
二、食堂工作的任务	1117
三、炊管人员的职责	1117
第三节 食堂的特点和前景	1119
一、食堂的特点	1119
二、食堂的前景	1121

第四节 食堂管理概述	1122
一、食堂管理的基本概念	1123
二、食堂管理的职能	1123
三、食堂管理的基本方法	1125
第五节 企事业食堂管理目标	1125
一、食堂计划管理	1126
二、食堂原材料原理	1131
三、食堂销售管理	1139
四、食堂质量管理	1142
五、食堂价格管理	1145
六、食堂财务管理	1149
七、食堂劳动管理	1155
八、食堂副业管理	1163
第六节 企事业食堂的服务质量管理	1164
一、食堂服务的概念	1164
二、食堂提高服务质量的意义	1166
三、食堂服务质量标准的制订与分析	1169
四、食堂饭菜质量管理	1171
五、食堂卫生质量管理	1175
六、常见食物中毒及其预防	1179
第七节 企事业食堂机械设备管理	1181
一、食堂机械设备管理的意义和任务	1182
二、食堂炉灶的种类、使用与管理	1184
三、食堂炊餐具分类、使用与管理	1187
四、食堂冷冻机械的使用与维修	1189
五、食堂烤炉机械的分类、使用与维修管理	1191
六、食堂原料加工机械的种类、使用与维修管理	1192
七、食堂清洁卫生机械的分类、使用与维护管理	1195
八、食堂面点加工机械的分类、使用与维护管理	1196

第十七章 医疗卫生管理

第一节 医疗卫生工作的基本特点和任务	1201
一、医疗卫生工作的基本特点	1201
二、医疗卫生工作的基本任务	1202
第二节 社会预防与医院分级管理	1202
一、社会预防	1203

二、医院分级管理与医院评审	1203
第三节 医疗质量与职业道德	1205
一、医疗质量管理	1205
二、医务工作者的职业道德	1206
第四节 公费医疗管理	1207
一、公费医疗的概念	1207
二、公费医疗的范围	1207
三、公费医疗管理机构及职责	1209
四、公费医疗的管理办法	1210
五、公费医疗管理的现状与改革	1210
第五节 各级医疗机构的性质与任务	1211
一、医院的性质和任务	1212
二、门诊部的性质和任务	1213
三、医务室的性质和任务	1213
第六节 医疗质量的管理	1214
一、医疗质量评价的指标	1214
二、建立、健全各项医疗规章制度	1215
第七节 医疗卫生经济管理	1217
一、经济管理与核算	1217
二、卫生服务收费制度的改革	1218
三、卫生经济责任制	1219
第八节 医务部门的管理	1221
一、做好医务部门的门诊工作	1221
二、加强医务部门的基础建设和制度建设	1222
第九节 医院管理	1223
一、职工医院的职能和任务	1223
二、医院的思想政治工作	1227
三、医院的行政工作	1228
四、医院的医疗业务工作	1233
五、医院的预防保健工作	1239
六、医院管理工作改革初探	1239
第十节 保健管理	1241
一、保健工作概述	1241
二、环境卫生管理	1243
三、灭害除病	1244
四、坚持锻炼	1246
五、烟、酒、茶与健康	1247
六、常见病的防治	1248

七、体质健康的标志	1251
第十一节 医疗保健工作人员管理	1251
一、人员管理的原则	1251
二、人员考核	1252
三、人员的继续教育	1253
第十二节 医疗保健物品管理	1254
一、医疗卫生物品管理的内容	1254
二、库房管理	1254
第十三节 爱国卫生工作	1255
一、搞好爱国卫生的意义	1255
二、爱国卫生的内容	1255

第十八章 幼教管理

第一节 幼儿教育概述	1257
一、幼儿教育的任务和目标	1258
二、幼儿教育的内容	1259
三、幼儿园的性质及其特点	1261
四、托幼组织机构及职能	1263
五、人员安排及工作和规范	1265
第二节 幼教行政管理	1266
一、幼儿园经费管理	1266
二、园舍和设施的组织和安排	1267
三、人员的组织与管理	1268
第三节 幼教管理的原则	1271
一、保育和教育的关系	1271
二、坚持保教结合的原则	1271
第四节 托儿所的管理	1273
一、托儿所的任务及其要求	1273
二、托儿所的管理目的和原则	1273
三、托儿所的物质条件和人员配备	1275
第五节 企业托幼管理的基本内容	1277
一、托幼机构的卫生保健工作	1277
二、托幼机构的教育教学工作管理	1281
三、企业托幼机构的家长工作	1282
第六节 保教工作管理	1284
一、幼儿园的组织、编制和设备	1284

二、学龄前幼儿身心特点	1284
三、幼儿园的教育内容和要求	1286
四、学龄前幼儿的德育	1291
五、学龄前幼儿的劳动教育	1292
六、学龄前幼儿的智育	1293
七、学龄前幼儿的体育	1294
八、学龄前幼儿的美育	1295
九、幼儿园的游戏	1297
第七节 保健工作管理	1298
一、建立正常的生活规律	1298
二、学龄前幼儿的营养和饮食	1299
三、幼儿的饮食卫生	1301
四、幼儿园的饮食管理工作	1301
五、幼儿园健康检查制度	1302
六、卫生消毒和隔离制度	1302
七、幼儿免疫与传染病预防	1303
八、幼儿中几种常见病的防治	1306
九、与幼儿保健有关的医学小常识	1309
十、幼儿园的安全制度	1311
第八节 托幼工作人员管理	1311
一、幼儿园工作人员道德规范	1311
二、不断提高保教人员素质	1312
三、坚持幼儿教育原则	1312
四、建立岗位责任制	1314

第十九章 职工福利工作

第一节 职工福利的概念	1317
一、福利的含义	1317
二、福利事业的类型	1317
三、职工福利的定义	1318
第二节 职工福利的性质和特点	1318
第三节 职工福利的职能和实施原则	1319
一、职工福利的职能	1319
二、职工福利的作用	1320
三、职工福利的实施原则	1320
第四节 职工集体福利	1322

一、职工集体文化福利	1322
二、职工集体生活福利	1328
第五节 职工个人福利	1330
一、职工生活困难补助制度	1330
二、冬季取暖补贴制度	1332
三、探亲假补贴制度	1333
四、带薪年假制度	1334
五、职工群众的互助互济	1334
六、其它补贴	1336
第六节 职工福利基金和管理	1337
一、职工福利基金	1337
二、职工福利的管理	1338
第七节 后勤其它福利管理	1339
一、职工理发室、浴室管理	1339
二、茶炉管理	1344
三、单身职工服务管理	1345
四、职工通勤管理	1350

第二十章 车辆管理

第一节 车辆管理的意义和作用	1359
第二节 车辆配备标准和更新的原则	1359
一、车辆配备标准	1359
二、关于车辆配备的其它规定	1360
第三节 车辆的购置与使用	1360
一、车辆购置	1360
二、汽车装备	1361
三、车辆选购	1362
四、车辆的启用、封存和报废	1363
五、停驶车和封存车的保护	1364
六、汽车的折旧与报废	1365
七、汽车保养	1365
八、汽车维修	1366
九、合理使用燃、润料	1367
十、燃、润料的节约	1369
十一、燃、润料的保管	1370
第四节 车辆服务管理	1371

一、制订汽车管理、使用规定	1372
二、搞好车辆的计划调度	1372
第五节 车辆经济管理	1373
一、经济管理的目的和意义	1374
二、经济管理的内容和形式	1374
三、经济管理的原则	1375
四、经济管理的组织实施	1376
五、车队实行经济承包责任制的意义	1376
第六节 机关车队管理的现状与改进	1377
一、机关车队管理的现状	1377
二、机关车队管理的改进	1378
第七节 交通安全管理	1379
一、交通安全工作的方针	1379
二、交通安全工作的领导	1379
三、交通安全教育活动	1380
四、交通安全责任制	1380
五、交通安全规章制度	1381
六、交通安全检查	1381
七、车辆机务管理	1381
八、交通安全竞赛	1382
九、切实关心职工生活	1382
十、及时交流交通安全信息	1382
第八节 交通事故处理	1383
一、交通事故划分	1383
二、交通事故的现场勘查	1383
三、交通事故责任认定	1384
四、交通事故处罚	1384
五、经济赔偿	1385

第二十一章 退休人员管理

第一节 退休人员概述	1389
一、退休职工的基本特征	1389
二、退休职工的社会价值	1390
三、退休职工在国家政治经济领域中的作用和影响	1392
四、退休职工的生活现状	1394
第二节 退休人员的管理服务工作	1396

一、离退休人员管理机构存在的必要性和基本职能	1396
二、离退休人员管理体系和指导思想	1402
三、坚持“五有”方针,全心全意地为退休职工服务	1407
第三节 退休职工的医疗保健	1410
一、存在的问题	1410
二、产生的原因	1411
三、解决的办法	1412
第四节 退休职工的文化生活	1413
一、退休职工的文化生活应该引起重视	1414
二、退休职工文化生活的范围	1414
三、怎样活跃退休职工文化生活	1415
第五节 退休职工教育	1416
一、退休职工教育的重要性	1416
二、退休职工教育的内容	1417
三、退休职工教育的原则和方式	1418
四、退休职工活动经费的来源与管理	1419
五、退休职工管理机构与社会诸方面的关系	1423
六、退休职工管理干部和积极分子队伍的建设	1425
第六节 退休职工管理的社会化和独立性问题	1428
一、退休职工管理的社会化和独立性的涵义	1428
二、退休职工管理的社会化	1429

第二十二章 电话通信管理和服

第一节 通信技术概述	1435
一、分布式成网技术	1435
二、SDH 传输技术	1435
三、其它几种通信技术	1436
四、通信技术的发展方向	1436
第二节 电话通讯设备	1437
一、程控交换机的种类和组成	1437
二、程控交换机的性能和操作	1438
三、程控交换机的维护管理	1439
四、电话通讯设备	1441
第三节 电话通讯服务	1445
一、项目和程序	1445
二、达标和创优	1445

第四节 总机室管理	1449
一、加强领导,配备专业人员	1449
二、加强机房管理制度	1449
第五节 电话通讯管理工作规范	1450
一、任务职责	1450
二、目标要求	1451
三、业务能力要求	1453
四、流程反馈	1454
五、考核评估	1455

第二十三章 安全保卫工作

第一节 安全保卫的概念及发展	1461
一、安全保卫工作的含义	1461
二、安全保卫工作的产生和发展	1462
第二节 安全保卫工作的作用	1463
一、安全保卫工作是巩固国家政权的重要手段	1463
二、安全保卫工作是经济建设顺利进行的必要条件	1464
三、安全保卫工作是搞好公安工作的基础和重要方面	1465
第三节 安全保卫工作的原则	1466
一、“内紧外松”是保卫勤务的基本原则	1466
二、群防群治原则	1466
三、采用适当的保卫形式的原则	1467
四、谁主管,谁负责的原则	1467
五、正确处理安全保卫与服务关系的原则	1467
第四节 安全保卫组织体系	1468
一、机关、团体、企事业单位保卫组织的设置原则	1468
二、机关、团体、企事业单位保卫组织的性质、任务、职权	1468
三、设置基层单位保卫组织的意义	1469
四、公安保卫部门的设置原则	1470
五、公安保卫部门的主要职责和任务	1470
第五节 建立和完善安全保卫制度	1471
一、安全保卫制度的分类	1471
二、制定安全保卫制度的原则	1471
三、安全保卫制度在管理中的作用	1472
四、各级责任制是落实安全制度的关键	1473
五、保卫部门领导在管理中的地位和作用	1473

第六节 消防安全管理概述	1475
一、消防安全管理的概念	1475
二、消防安全管理工作的原则	1475
三、消防安全管理的意义和作用	1476
第七节 化学危险品的消防管理	1477
一、化学危险品的基础知识	1477
二、化工危险品的安全管理	1477
三、氧化剂的消防管理	1479
四、遇水燃烧物品的消防管理	1480
五、腐蚀性物品的消防管理	1481
六、放射性物品的消防管理	1481
第八节 仓库的消防管理	1482
一、仓库火灾发生的因素	1482
二、仓库火灾蔓延的途径	1484
三、仓库火灾的特点	1484
四、扑灭仓库火灾应采取的措施	1485
五、仓库的消防管理要求	1486
六、仓库防火对储存管理的要求	1488
七、几种不同类型仓库的火灾危险性及预防措施	1491
第九节 矿井消防管理	1498
一、矿井火灾防火	1498
二、井下防灭火措施	1500
三、矿井火灾事故勘察技术	1503
第十节 工厂的消防安全管理	1509
一、企业火灾事故类型	1509
二、火灾过程及防火措施	1510
三、仪表监测装置	1511
第十一节 电气消防安全管理	1513
一、电气火灾发生的特点	1513
二、电气系统火灾原因	1514
三、电气设备防火	1516

第二十四章 服务公司管理

第一节 服务公司的基本概念	1523
第二节 劳动服务公司的性质与任务	1523
一、劳动服务公司的性质	1524

二、劳动服务公司的主要任务	1524
第三节 劳动服务公司的经营原则	1526
一、方向性原则	1526
二、自我发展原则	1526
三、艰苦创业的原则	1526
四、重视信誉,守法经营	1527
五、正确处理与单位的关系,实现自主经营	1527
第四节 服务公司在高校后勤管理体制改革中的作用	1527
第五节 办好服务公司的必要条件	1528
一、管理体制上应坚持政企分开,管理与服务职能分离, 所有权与经营权分离的原则	1528
二、应选派或聘用合格人才担任服务公司经理	1529
三、干部制度上实行逐级聘任与任期制	1529
四、用工制度上实行劳动合同制	1529
五、实行经济承包责任制以及按劳分配制度	1530
六、服务公司必须拥有财务自主权	1530
七、服务公司各项服务必须确定合理的收费标准	1531
八、学校应给予人、财、物以及舆论上的支持,并定期对公司工作进行考评	1531
九、从中央到地方的各级政府与有关部门应采取积极扶持的政策	1531
第六节 各单位服务公司选择服务项目的决策规律	1532
第七节 提高服务公司经营管理与服务水平的途径	1533

第三编 军队后勤

第二十五章 军队后勤概论

第一节 军事后勤学	1538
一、军事后勤学的形成与发展	1538
二、军事后勤学的概念和研究对象	1542
三、军事后勤学的知识体系与学科划分	1543
第二节 军队后勤的特征	1545
一、军事性特征	1546

二、经济性特征	1546
三、中介性特征	1548
四、保障性特征	1549
五、置后性特征	1550
六、先行性特征	1551
第三节 军队后勤的地位与作用	1552
一、军队后勤是军事活动的重要组成部分	1553
二、军队后勤影响战略战术的制定和运用	1555
三、军队后勤制约战争的规模、进程和结局	1558
第四节 军队后勤的职能	1561
一、后勤职能的本质	1561
二、后勤职能的构成	1564
三、后勤职能强化的主要途径	1567
第五节 军队后勤体制	1572
一、后勤体制的分类及其作用	1573
二、后勤体制建设的依据	1574
三、后勤组织体制	1577
四、后勤指挥体制	1581
五、后勤保障体制	1583
第六节 军队后勤保障	1586
一、后勤保障的对象和内容	1586
二、后勤保障方式	1593
三、后勤保障的基本过程	1600
第七节 军队后勤专业管理	1603
一、军队财务管理	1604
二、军队后勤装备管理	1609
三、军队物资管理	1612
四、军队卫生管理	1615
五、军队营房管理	1618

第二十六章 未来高技术战争后勤简介

第一节 高技术战争后勤概述	1624
一、高技术战争后勤及其基本特征	1624
二、高技术对军事后勤的影响	1626
三、高技术战争后勤观	1629
第二节 高技术战争后勤保障特点	1632