

<<招待所经营管理办法及服务经验>>

图书基本信息

书名：<<招待所经营管理办法及服务经验选编>>

13位ISBN编号：9787509620762

10位ISBN编号：7509620767

出版时间：2012-11

出版时间：经济管理出版社

作者：鞠洪恩

页数：216

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<招待所经营管理办法及服务经验>>

前言

招待所是党政机关等单位所设接待宾客或所属单位来往人员住宿的处所。新中国成立后，各级政府机关、军队、企事业单位都相继建立了自己的招待所。其主要任务是为本单位服务，接待会议、办公、来往出差人员并提供食宿。当时为接待国际友人、东欧援建专家和各国华侨、港澳同胞，各地分别兴建了一批设施、设备条件相对较好的高级招待所。这些招待所是以完成政治和外事任务为主，经历了半个多世纪的发展，积累了丰富的经验，完成了它各个历史时期的历史使命。为护送革命使者、传递密令信息，为各时期的重要会议、国际友好人士提供安全、可靠的场所，为世界各地来客营造温馨舒适的家园。招待所坚守本色，始终忠实地履行着自己神圣的使命，创建了有中国特色的管理服务模式，是中国式接待服务的“摇篮”。

随着改革开放政策的深入贯彻和我国旅游事业的迅猛发展，从1984年底，相关军队、企业、事业单位的招待所相继对社会开放，接待广大群众和旅游者，为社会服务。这对搞活经济、繁荣市场发挥了积极的作用，取得了一定的社会效益和应有的经济效益。在建设有中国特色社会主义理论的指导下，招待所的经营管理随着市场的需要，在规模上、设施上也日益完善，改变了以往仅提供单一的吃、住服务的情况，而向旅游饭店方向发展，按旅游饭店的标准实行规范化、制度化、科学化、现代化管理，向宾客提供优质的服务。这样就需要有高水平、高素质的管理。

.....

<<招待所经营管理及服务经验>>

内容概要

招待所是党政机关等单位所设接待宾客或所属单位来往人员住宿的处所。其主要任务是为本单位服务，接待会议、办公、来往出差人员并提供食宿。

《招待所经营管理及服务经验选编》主要包括以下内容：招待所概述、政治建所、用科学发展观指导招待所的工作、招待所文化塑造、领导艺术与方法、管理制度和规范、培养造就优秀的员工队伍、服务艺术、服务技能、总服务台服务、客房服务、餐厅服务、歌舞厅服务、会议服务等。

<<招待所经营管理办法及服务经验>>

作者简介

鞠洪恩，男，高级会计师。

1933年生于山东省荣成市，1949年参军，1964年开始在总参管理局京西宾馆工作，历任餐厅科、财务科长，师职助理员。

1982年毕业于总后勤学院财务系，大专学历。

曾被聘为中国旅游函授大学上海分部兼职教师，北京北苑宾馆顾问。

编写出版了《宾馆饭店招待所财务会计》、《现代饭店经营管理手册》、《饭店服务员与领班知识手册》等十余本专著。

<<招待所经营管理办法及服务经验>>

书籍目录

第一章 招待所概述一 招待所的产生和发展二 招待所在改革开放时期的变革三 招待所的地位和任务四 招待所的使命与辉煌五 招待所的机构设置六 招待所的等级附录一 《中共中央、国务院关于节约非生产性开支、反对浪费的通知》(摘录)附录二 《国务院批转商业部等单位关于整顿行政和企事业单位招待所的报告》附录三 《财政部关于行政机关招待所财务管理暂行办法》附录四 《关于饭店、宾馆、招待所要对社会开放的通知》(摘录)第二章 政治建所一 大力加强政治思想建设,充分发挥政治思想工作的服务保障作用二 正确处理政治效益与经济效益的关系,自觉把政治效益摆在第一位三 搞好招待所的硬件和软件建设,切实提高面向市场的竞争能力四 正确处理开源创新与勤俭节约的关系,不断提高招待所的经济效益五 不断完善用人机制,营造人才脱颖而出的良好环境六 关心爱护员工,充分调动其积极性和创造性第三章 用科学发展观指导招待所的工作一 用科学发展观指导政治思想建设,着力提高把握方向的能力二 用科学发展观指导决策过程,着力提高科学决策能力三 用科学发展观指导领导工作,着力提高依法行政的能力四 用科学发展观指导改革实践,着力提高自主创新能力五 用科学发展观指导工作作风,着力提高狠抓落实的能力第四章 招待所文化塑造一 目标或宗旨二 指导思想三 企业精神四 价值观五 企业道德六 企业制度七 企业形象八 企业环境九 丰富员工文化生活第五章 领导艺术与方法一 基本领导方式方法二 思想工作的方针、原则和方法三 领导工作的步骤四 如何建立领导威信五 领导的用人观六 领导观念七 领导风格八 领导艺术原则九 领导者成功主持会议要点十 班组长的工作方法.....第六章 管理制度、规范第七章 培养造就优秀的员工队伍第八章 服务艺术第九章 服务技能第十章 总服务台服务第十一章 客房服务第十二章 餐厅服务第十三章 歌舞厅服务第十四章 会议服务

<<招待所经营管理及服务经验>>

章节摘录

(二) 实行事业单位企业经营统一财务管理办法 财政部根据中共中央、国务院有关整顿招待所的精神, 颁发了《财政部关于行政机关招待所财务管理暂行办法》, 从1982年1月1日起试行。规定中明确了招待所的主要任务是为各级党、政机关出差、开会人员提供食宿及会议服务; 招待所实行事业单位企业经营办法; 招待所要加强经济核算, 不断改善经营管理, 提高房间、床位利用率, 提高服务质量, 便利群众, 增加收入; 招待所要报经工商行政管理部门登记, 发给营业执照, 按规定向当地税务部门缴纳工商税。

从此结束招待所长期吃“皇粮”的供给制度, 使招待所的经营管理走向正轨, 前进了一大步。

经营机制的转变转换, 使招待所适应了市场经济的发展要求, 成为依法自主经营、自负盈亏、自我发展、自我约束的经营单位; 成为独立享有民事权利和承担民事义务的企业法人。

按照体制改革的要求实行管理职能和服务职能分开, 推荐承包经营责任制, 改革内部管理制度, 按市场经济要求改革劳动用工、人事和工资制度。

管理干部实行聘任制, 职工实行劳动合同制。

职工个人收入同招待所经济利益和个人劳动贡献挂钩; 改革经营方式, 面向市场, 以消费者需要为导向, 调整产品结构, 遵循价值规律和竞争规律, 自主经营。

学习借鉴国内外宾馆、饭店和旅游业先进管理经验, 努力提高自身管理水平。

为各级机关服务, 为广大人民群众服务, 为旅游者服务, 为中国庞大旅游业发展服务, 做坚强稳固的补充和后盾(参见本章附录三)。

.....

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>