

图书基本信息

书名：<<家庭服务企业的管理与物品护理实务>>

13位ISBN编号：9787308085212

10位ISBN编号：730808521X

出版时间：2011-4

出版时间：浙江大学出版社

作者：朱亚萍，徐建国 著

页数：235

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>

内容概要

《家庭服务企业的管理与物品护理实务》是针对家庭服务企业的基础性工作的管理知识的一种读本。它旨在改善家庭服务企业的管理现代化、经营市场化、企业正规化、服务品牌化，以适应现代庞大的家庭服务市场的需求，实现新兴的、数量众多的家庭服务企业的良性发展，实现引导当前以“小作坊”模式进入市场的所谓家政服务公司。

全书在阐述家庭服务企业基础管理知识的前提下，重点展示和反映家庭服务企业一线操作人员的家庭物品清洗护理、灭菌消毒的应用知识与操作技能，让读者在较短的时间内快速掌握家庭物品服务企业的基本管理范围与服务产品基本知识。

本书由朱亚萍、徐建国编著。

书籍目录

- 第一部分家庭服务企业的基本知识
 - 第一章家庭服务企业的基本概念和内容
 - 第一节家庭服务企业的基本概念
 - 第二节家庭服务企业的基本内容
 - 第三节家庭服务企业的管理对象
 - 第二章家庭服务企业的组织机构与从业人员
 - 第一节家庭服务企业的组织机构
 - 第二节家庭服务企业的从业人员
 - 第三章家庭服务企业人员的职业道德与素质要求
 - 第一节家庭服务企业人员的职业道德
 - 第二节家庭服务企业人员的素质要求
 - 第四章家庭服务企业人员的用工合同
 - 第一节家庭服务企业人员适用的用工合同依据与范本
 - 第二节家庭服务人员用工合同的种类和内容
 - 第三节家庭服务企业人员用工合同的签订和履行
 - 第五章家庭服务企业人员的岗位培训
 - 第一节家庭服务企业人员岗位培训的类型与方法
 - 第二节家庭服务企业人员岗位培训的内容
 - 第三节家庭服务企业人员岗位培训的实施
- 第二部分家庭服务企业人员的作业流程实务
 - 第六章家庭服务企业的话务员作业流程与要求
 - 第一节话务员岗位是家庭服务企业的窗口
 - 第二节话务员的作业流程与要求
 - 第三节话务员电话回访要求
 - 第七章家庭服务企业的管理人员作业流程与要求
 - 第一节管理人员岗位工作的基本要求
 - 第二节管理人员岗位职责
 - 第三节管理人员的岗位作业流程
 - 第四节主要岗位管理人员的岗位职责与作业流程
 - 第八章家庭服务企业的服务人员作业流程与要求
 - 第一节家庭服务企业服务人员的作业流程与要求
 - 第二节家庭服务企业服务人员进入客户家门后的基本步骤
 - 第九章家庭服务企业人员的工具与材料使用要求
 - 第一节家庭服务员的工具与材料使用要求
 - 第二节清洗护理管理员的工具与材料使用要求
- 第三部分家庭主要环境及物品清洗保洁与消毒灭菌护理实务
 - 第十章家庭主要环境的专业清洗保洁
 - 第一节家庭玻璃窗专业清洗保洁
 - 第二节家庭厨房的专业清洗保洁
 - 第三节家庭各类门及把手的专业清洗保洁
 - 第四节客厅的专业清洗保洁
 - 第五节卧室的专业清洗保洁
 - 第六节卫生间的专业清洗保洁
 - 第七节书房的专业清洗保洁
 - 第八节阳台的专业清洗保洁

第九节衣服的洗涤与收藏

第十一章家庭常见的虫害及由家庭物品传(感)染的常见疾病与防治

第一节家庭常见的细菌种类

第二节家庭虫害及其防治

第三节由家庭物品传(感)染的常见疾病及其防治

第十二章家庭主要物品的灭菌消毒护理

第一节沙发的灭菌消毒护理

第二节地毯的灭菌消毒护理

第三节床垫的灭菌消毒护理

第四节墙(地)面的开关插座及接线板等灭菌消毒护理

第五节家用电器的灭菌消毒护理

第六节家庭下水道的灭菌消毒护理

第七节坐便器的专业灭菌消毒护理

第四部分家庭环境护理与健康

第十三章家用物品的使用与健康

第一节窗帘的使用与健康

第二节床垫的使用与健康

第三节沙发的使用与健康

第四节地毯的使用与健康

第五节坐便器的使用与健康

第六节婴幼儿玩具的使用与健康

第七节衣物的干洗与健康

第八节其他家庭日用品的使用与健康

第十四章家用电器的使用与健康

第一节洗衣机的使用与健康

第二节油烟机的使用与健康

第三节冰箱的使用与健康

第四节饮水机的使用与健康

参考文献

章节摘录

版权页：插图：一、按管理的主体分按企业内部的主体结架可以具体分为以下几个方面。

（一）管理层岗位家庭服务企业的主要岗位可分为管理团队与服务团队两大块。

而管理团队则可分为公司高层、中层和基础管理层。

中层则可划分为内部管理主管与事业部门主管两部分；基础管理层可设置的岗位有行政人员、客服人员、财务人员等。

企业应按照各自的规模、特点、经营产品来设置管理团队。

多数企业由于规模小，管理团队只分为高层和基础管理层。

而服务团队主要是指服务人员及与客户关联的相关岗位，狭义地说是与客户有关联的所有岗位人员。

（二）技术研发与专员培训企业技术研发人员，指对自身企业的各个岗位，制订标准化的岗位说明书及其该岗位的作业流程；同时技术人员还应该重点研发市场需求的服务产品等。

企业专员培训，是指对各岗位人员制订标准化的培训系统，并定期开展包括制度在内的岗位技能培训，形成完善的培训体系，以满足客户的真实需求。

（三）工具物料管理以网点或部门为单位，制订各岗位必需的工具、物料与辅助工具、物料的使用标准及其控制，降低各岗位的运行成本，同时确保控制服务产品的质量。

（四）制度管理大家知道，越是管理规范的企业，越能留住员工，同样亦更能获得客户的青睐。

企业建立规范化作业流程、严厉的奖惩制度，既体现公正、公平的管理原则，获得员工的拥护；又能促进客户的美誉度，树立企业品牌形象，因而是一举多得的好事。

（五）信息化管理企业除标准化、规范化的流程与制度外，家庭服务企业最应该重点关注的是，建设客户的数据库和企业的信息化管理体系。

试想，当企业获得更多的客户档案资讯时，企业所获得的潜在业务量将会得到极大的提升。

编辑推荐

《家庭服务企业的管理与物品护理实务》由浙江大学出版社出版。

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>