第一图书网, tushu007.com

<<现代家庭服务业职业培训系列教程>>

图书基本信息

书名：<<现代家庭服务业职业培训系列教程>>

13位ISBN编号：9787304054540

10位ISBN编号：7304054549

出版时间：2011-9

出版时间：中央广播电视大学出版社

作者：徐连梅 编

页数：110

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

《现代家庭服务业职业培训系列教程：家庭保洁服务（职场指南）》主要内容如下：　　第一，家庭保洁员从业应掌握的职场基本指南：如保洁业发展的基本介绍，从业的职业操守、礼仪规范、职业心态，从业应掌握的法律知识、安全知识；　　第二，家庭保洁员从业应掌握的职业相关知识：如保洁作业准备与流程相关知识、家居保洁相关知识等；　　第三，家庭保洁员从业应掌握的职业相关技能：如客厅保洁、卧室保洁、厨房保洁、卫生间保洁、墙壁及门窗与地面类保洁、家具类保洁、家用电器类保洁、家用交通工具类保洁、文化用品类保洁、日用杂品保洁、衣物类保洁、饰物类保洁及家居动植物类保洁。

书籍目录

单元一 认识职业必备知识1.1 保洁业一、保洁和保洁业二、家庭保洁1.2 保洁业的发展现状一、发展背景二、发展现状三、发展中的问题四、对策1.3 保洁业发展的趋势一、市场规模将进一步扩大二、服务产品的开发将加快升级三、行业资源将得到优化整合四、行业合作将倡导和谐共赢五、管理服务水平将进一步得到提升六、品牌服务将会得到普遍认同思考练习单元二 职业操守能力标准2.1 遵守法律、法规和有关规定2.2 爱岗敬业，忠于职守，自觉履行各项职责2.3 工作认真负责，严于律己2.4 积极进取，团结协作，保证服务质量2.5 热情友善，言行得体，讲究仪容仪表，注重文明礼貌2.6 重视安全、环保，做到以人为本思考练习单元三 礼仪规范能力标准必备知识3.1 基本规范一、仪表要求二、着装要求3.2 语言规范一、日常口头语言二、日常体态语言三、语言的综合使用3.3 姿势规范一、站立姿势二、走路姿势三、入座姿势3.4 基本工作礼仪一、手持物品的礼仪二、递接物品的礼仪三、见面礼仪四、其他基本工作礼仪思考练习单元四 职业心理能力标准必备知识4.1 服务意识一、服务意识的内涵二、服务意识的具体体现4.2 职业心态一、树立正确的职业心态二、如何理解积极自尊的职业心态4.3 人际关系一、如何有效地度过磨合期二、保洁员人际交往的原则三、保洁员人际交往的语言交流要点思考练习单元五 职场法律单元六 职业安全附录 保洁员国家职业标准（摘要）参考文献

编辑推荐

全面完整的现代家庭服务业培训教材　　全程支持家庭服务人员支持家庭人员职业生涯发展　　职业知识——职业工作的必备手册　　职业技能——掌握技能的首选读物　　职场指南——顺利入职的良师益友　　根据家政企业岗位需求，结合国家职业标准的要求组织编写，适合作为职业培训教材。
农村劳动力转移培训教材，还可作为中等职业学校相关专业的教材和参考书。

第一图书网, tushu007.com

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