

<<养老服务机构管理人员能力培训辅>>

图书基本信息

书名：<<养老服务机构管理人员能力培训辅导教程>>

13位ISBN编号：9787508739960

10位ISBN编号：7508739965

出版时间：2012-8

出版时间：孟令君、刘利君 中国社会出版社 (2012-08出版)

作者：孟令君，刘利君 编

页数：240

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>

<<养老服务机构管理人员能力培训辅>>

内容概要

《全国民政继续教育系列培训教材：养老服务机构管理人员能力培训辅导教程》是根据养老服务机构管理岗位职责分解其工作任务并在此基础上予以归纳总结而成。

《全国民政继续教育系列培训教材：养老服务机构管理人员能力培训辅导教程》分为总论和分论两部分。

总论即养老服务机构概述，围绕养老服务机构的基本内涵及历史发展，以及养老服务机构管理的主要内容和模式进行编写。

分论根据养老服务机构管理工作任务的类型不同进一步分为养老服务机构综合管理、养老服务机构服务质量管理、养老服务机构服务保障管理三部分。

分论涵盖了养老服务机构行政办公管理、人力资源管理、财务管理、护理医疗服务管理、康复服务管理、膳食服务管理、服务质量评估、设施设备管理、安全管理、营销管理和信息化管理等内容。

书籍目录

第一编总论 第一章我国养老服务机构概述 第一节我国养老服务机构含义及历史沿革 第二节我国养老服务机构类型 第二章养老服务机构管理模式 第一节养老服务机构管理内容 第二节养老服务机构管理的主要模式 第二编分论 第一部分养老服务机构综合管理 第三章养老服务机构行政办公管理 第一节养老服务机构会议管理 第二节养老服务机构文书管理 第三节养老服务机构印章及证件管理 第四节养老服务机构档案管理 第四章养老服务机构人力资源管理 第一节养老服务机构人力资源及其管理的重要性 第二节养老服务机构人力资源管理的内容及主要手段 第五章养老服务机构财务管理 第一节养老服务机构财务管理概述 第二节养老服务机构财务管理部门及岗位职责 第三节养老服务机构财务管理的主要内容 第四节养老服务机构财务管理方式及流程 第二部分养老服务机构服务质量管理 第六章养老服务机构护理与医疗服务管理 第一节养老服务机构护理服务管理 第二节养老服务机构医疗服务管理 第七章养老服务机构膳食服务管理 第一节养老服务机构膳食服务管理概述 第二节养老服务机构膳食服务管理基本要求 第三节养老服务机构膳食服务管理及操作流程 第八章养老服务机构康复服务管理 第一节养老服务机构康复服务概述 第二节养老服务机构康复工作流程及项目管理 第三节养老服务机构康复服务质量管理 第九章养老服务机构服务质量评估 第一节养老服务机构服务质量评估概述 第二节养老服务机构服务质量评估的一般过程 第三节养老服务机构服务质量评估的要求和方法 第三部分养老服务机构服务保障管理 第十章养老服务机构设施设备管理 第一节养老服务机构设施设备管理概述 第二节养老服务机构设施设备管理机构及职责 第三节养老服务机构设施设备管理的内容 第四节养老服务机构设施设备管理流程 第五节养老服务设施的生态文明建设 第十一章养老服务机构安全管理 第一节养老服务机构安全管理的内容和难点 第二节养老服务机构安全管理的原则和手段 第三节养老服务机构安全防范的制度和设备 第四节养老服务机构安全管理的措施和程序 第十二章养老服务机构营销管理 第一节养老服务机构的市场营销环境 第二节养老服务机构的市场调查和市场定位 第三节养老服务机构市场营销策略 第四节养老服务机构市场营销管理措施 第十三章养老服务机构信息化管理 第一节养老服务机构信息化概述 第二节养老服务机构信息化管理人员及内容 第三编案例分析 案例一：养老服务机构行政办公管理 案例二：养老服务机构财务管理 案例三：养老服务机构护理服务管理 案例四：养老服务机构膳食服务管理 案例五：养老服务机构服务质量评估管理 案例六：养老服务机构安全管理 案例七：养老服务机构营销管理 案例八：养老服务机构信息化管理 参考文献

章节摘录

版权页：插图：二、养老服务机构人力资源应该具备的素质结构 养老护理是指从事老年人生活照料、护理和精神慰藉的一种新型职业。

养老护理员直接为老人提供生活护理和照料陪护，是养老服务工作的一支重要力量。

老龄化社会对养老护理的需求量大，作为这个行业主力军的养老护理员的服务态度、文化素质、专业技能直接关系到老人的安危、生活质量以及养老服务机构经营效益。

根据《养老护理员国家职业标准》和养老服务机构实际工作要求，一支合格的养老服务机构人力资源队伍应该具备如下素质结构：（一）职业道德和职业素质 1.职业道德 职业道德就是人们在从事职业活动时所应遵守的行为规范的总和。

养老护理员的职业道德是规范养老护理员如何运用公共的行为标准，处理与老人之间和老人亲属之间、与同事和社会之间相互关系的准则。

老年人具有特殊的生理、心理特点和极大的社会文化差异，要求护理人员要具有良好的职业道德和职业素质。

《养老护理员国家职业标准》中对养老护理员的职业道德要求具体包括： 尊老敬老，以人为本。

服务第一，爱岗敬业。

遵章守法，自律奉献。

职业道德教育可以使养老护理员树立正确的职业道德观，遵循职业道德规范，自觉提高道德修养。

2.职业素养 由于养老服务机构服务对象的特点，养老服务机构工作人员在工作中要具备爱心、细心、耐心、热心、诚心。

其中，爱心是做好护理工作必须具备的基本条件之一，是理解和沟通的基础，也是温暖他人的源泉。在有爱心的基础上，还要细心和有耐心，因为养老服务机构的护理对象大多存在言语表达上的困难，常常不能表述自身的不适，这就要求我们的护理人员耐心对待，细心观察护理对象的身体变化、情绪变化、饮食、睡眠、大小便情况等，及时发现病情，及时诊治，尽早为护理对象解除痛苦。

职业道德和职业素养反映了一个人对职业的态度，而态度将直接影响到工作的质量和水平。

如果养老服务机构的管理者和服务人员对老人缺乏爱心，缺乏职业道德，缺乏以人为本的服务理念，在工作中，对老人表现出不耐烦、厌恶、冷漠等态度，对老人的要求视而不见，就很难提供高质量的服务，从而大大降低老人对服务的满意度。

编辑推荐

《全国民政继续教育系列培训教材:养老服务机构管理人员能力培训辅导教程》不仅适用于培训机构从业人员岗位培训,也适用于各级鉴定机构和培训机构组织考前培训和申请参加职业技能鉴定的人员学习,还适用于高等职业院校相关专业学生进行以提高实际操作技能为主的实训教学,同时还应适当增加最新科研成果和实践模式,使其更具前瞻性和实用性。

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>