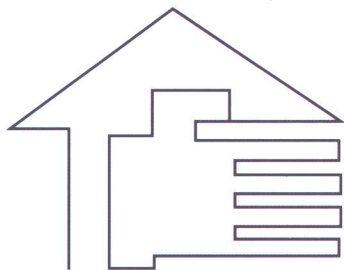


全国职工素质建设工程
培训教材系列

人力资源和社会保障部教育培训中心
家政服务岗位能力培训教材



全国现代家政服务职业培训专用教材

家庭钟点工

JIATING ZHONGDIANGONG

全国现代家政服务职业培训专用教材编写组 编

符合国家



家政服务需求

YZLI0890173260

以职业能力为核心

以职业实操为导向

以提高综合素质为目标

通过本套教材学习培训，并通过有关考核，可获得《家政服务工程岗前培训合格证书》或人力资源和社会保障部门颁发的相应工种的岗位培训合格证书

全国职工素质建设工程
培训教材系列



全国现代家政服务职业培训专用教材

家庭钟点工

JIATING ZHONGDIANGONG

主编 邹震 王大春 李庆堂

副主编 银玉清 杨琳 许远 姚远



YZLI0890173260

图书在版编目(CIP)数据

家庭钟点工/全国现代家政服务职业培训专用教材编写组编.

—北京:中国工人出版社,2011.10

全国现代家政服务职业培训专用教材

ISBN 978-7-5008-5062-5

I. ①家… II. ①全… III. ①家政服务-技术培训-教材 IV. ①TS976.7

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第210951号

家庭钟点工

出 版 人 李庆堂

责任编辑 张海元

责任校对 孙乃伟

责任印刷 杜信利

出版发行 中国工人出版社(北京市东城区鼓楼外大街45号 邮编:100120)

网 址 <http://www.wp-china.com>

电 话 010-62350006(总编室) 010-62382376(职工教育分社)
010-62005038(传真)

发行热线 010-62005996 82075964(传真)

读者服务 010-62382376

经 销 各地书店

印 刷 三河市杨庄镇明华装订厂

开 本 700毫米×1000毫米 1/16

印 张 14.25

字 数 264千

版 次 2011年11月第1版 2011年11月第1次印刷

定 价 28.00元

本书如有破损、缺页、装订错误,请与本社读者服务部门联系更换
版权所有 侵权必究

全国现代家政服务职业培训专用教材

主 编	邹 震	庞大春	李庆堂	
副主编	银玉清	杨 琳	许 远	姚 远
成 员	王君伟	张艳玲	袁永宁	李福芝
	朱 雷	蔡淑云		

内容简介

《家庭钟点工》是依据全国职工素质建设工程教材开发与规划总体要求，在全总职工素质建设工程领导小组的指导下，由全总保障工作部、中国家庭服务业协会联合北京华夏中青家政连锁总部、西部高级职业培训学院及有关专家，根据国家职业标准，共同编写的“全国现代家政服务职业培训专用教材”之一。

本教材从当前家庭钟点工的社会需求出发，以家庭钟点工的职业标准和技能要求为编制单元，从钟点工概念、高级餐嫂、高级保洁员、家庭护理与保健、家庭教育、陪聊、陪游、陪购、陪练的岗位要求等几方面分层次介绍，条理清楚、体系完善、内容清晰、实操性强、文字通俗、贴合实际。在技能实操训练方面，以国家职业标准为依据，以达标上岗为培训目标，列举了不同钟点工岗位的工作实例，操作步骤和方法具有科学性、标准化和现实性。

本书执行主编为李福芝、徐用才，副主编为徐连梅、焦文玉。

序 言

中国家庭服务业协会会长 张文范

随着经济社会的发展和收入水平的提高,人们对生产方式和生活质量有了更多更高的追求,消费结构加快由生存型向发展型、享受型转变,花钱买平安、买健康、买知识、买时尚、买休闲成为消费新需求。服务业特别是生活性服务业和公共服务业,为老百姓提供各种精神文化产品和公共服务,与老百姓日常生活密切相关。加快发展服务业,对于满足老百姓多样化的服务需求、推进基本公共服务均等化、提高人民群众生活品质,具有十分重要的意义。从这个意义上说,加快发展家庭服务业,就是保障和改善民生。

家庭服务业是面向老百姓的服务业,具有覆盖面广、劳动密集、便民惠民等特点,在促进消费、吸纳就业等方面具有重要作用。2010年9月,国务院办公厅印发《关于发展家庭服务业的指导意见》(国办发〔2010〕43号),明确指出“要大力发展家庭服务业,为家庭提供多样化、高质量服务,带动相关产业发展,扩大服务消费”。具体的政策措施有以下五点:“加强统筹规划、规范市场秩序、加强就业服务和职业技能培训、切实维护家庭服务从业人员合法权益、加大财税等政策扶持力度”,文件指出:“从我国实际情况出发,重点发展家政服务、社区服务、养老服务和病患陪护,满足家庭的基本需求;因地制宜地发展家庭用品配送、家庭教育等,满足家庭的特色需求。鼓励各种资本投资创办家庭服务企业,培育家庭服务市场,推进公益性信息服务平台建设。实施社区服务体系建设工程,统筹社区内家庭服务业发展。”

目前,家庭服务业正在成为我国大中城市居民消费的重要部分。但我国居民的最终消费率仍然大大低于国际平均水平。发展家庭服务业不仅会直接带动内需的扩张,还可以促进生活方式的转变和消费热点的形成。发展家庭服务业,以帮助中高收入家庭提高生活质量为新增长点,带

动中低收入者提高收入水平和消费能力,重点惠及解决民生问题的薄弱环节和潜力领域,给社会带来双赢。未来家庭服务业的蓬勃发展,将使服务业成为国民经济的主导产业,围绕城镇 1.9 亿个家庭,将诞生一个庞大的联接城乡的家庭服务产业链。

党和政府强调着力保障和改善民生,发展以家庭为服务对象、向家庭提供劳务、满足家庭生活需求的家庭服务业,是保障和改善民生的重要举措。在政府的眼里,家庭服务业是对家庭运转和发展具有直接、重要的公共影响的服务业,是第三产业中新的经济增长点,千方百计让人民富裕起来,符合我国政府的重要执政理念;在经济学、社会学家看来,家庭服务业作为 21 世纪的十大朝阳产业之一,必将对经济发展、社会稳定、人民福祉发挥重要作用;在劳动者心目中,家庭服务业是新的就业机会,是实现劳动者就业权益的重要途径;对家庭来讲,家庭服务业意味着家务劳动社会化,人们生活多样化,是人们注重生活品质的必然要求。家庭服务业已成为一个为国分忧、为民解愁,为千万个家庭提高生活质量,提高民族素质的社会需求。未来家庭服务业的市场需求量将不断扩大,家庭服务业的门类将日益宽广,家庭服务业的前景广阔。

据 2009 年的统计数据,全国已有家庭服务企业和网点 50 多万家,从业人员 1500 多万人。我国家庭服务业还存在着劳动力供给总量矛盾,即家庭服务业的“繁荣”景象与专业从业人员不足的矛盾,除传统家政服务,高层次的家庭专业服务还有很大的发展空间。经初步测算,从事家庭服务业的人数不到需求人数的 30%,还有 1400 万左右的潜在就业岗位有待开发。据有些城市调查,家庭服务员被列为市场需求“非常紧缺职业”之一。

因此,我非常高兴地看到由工会系统和行业专家共同组织编写的“全国现代家政服务职业培训专用教材”在广大作者、编辑的艰苦努力下正式出版。教材全面系统地讲解了家庭服务行业的从业环境、法律规章、职业技能和必备知识,是一套较全面的家政服务职业培训教材。希望中国家庭服务业协会的各会员能积极使用本教材,为下一步教材的改进修订提供帮助,以便更好地培养现代服务业技能人才,为增加人民群众生活福祉服务。

王岐山

2011 年 10 月



目 录

第一章 概 述	(1)
第一节 钟点工概念内涵	(1)
一、什么是“钟点工”	(1)
二、“钟点工”的工作特点	(1)
第二节 岗位内容与素质要求	(3)
一、“钟点工”岗位内容	(3)
二、素质要求	(5)
第二章 高级餐嫂(家庭餐制作)	(9)
第一节 家常菜烹调知识	(9)
一、什么是家常菜	(9)
二、中国家常菜的特点	(9)
三、原料的分类和加工原则	(9)
第二节 营养学的基本知识	(12)
一、人体与营养素	(12)
二、营养素的分类及功能	(12)
三、各类食物的营养成分	(15)
四、详细了解食品的营养成分	(17)
第三节 家常菜、特色菜烹制	(17)
一、蔬菜类	(17)
二、肉类	(20)
三、鱼虾类	(23)
四、豆制品类	(27)
五、食用菌与野菜类	(29)
六、瓜果类	(31)
七、凉菜类	(32)
八、煲汤类	(36)



第四节 家常餐主食(面食)烹制的基础知识	(37)
一、面团的制作	(37)
二、面团发酵	(38)
三、面坯成形	(39)
四、调馅	(41)
第五节 家庭餐主食的烹制方法	(43)
一、家庭餐主食烹制方法之一——蒸	(43)
二、家庭餐主食烹制方法之二——煮	(45)
三、家庭主食烹制方法之三——烙	(47)
四、家庭餐主食制作方法之四——烤	(48)
第三章 高级保洁员	(61)
第一节 家居保洁概述	(61)
一、家居结构	(61)
二、家居保洁工具的使用	(62)
三、各种清洁保养用品的使用	(64)
四、保洁方法	(66)
五、保洁实操	(67)
第二节 现代家居各功能区的保洁保养	(74)
一、家居日常保洁工作总体操作程序(如下表)	(74)
二、家居的分区保洁和保养	(74)
第三节 现代家居的消毒和杂物整理	(81)
一、消毒	(81)
二、整理杂物	(83)
第四节 家庭美化的原则和实例	(83)
一、居室美化原则	(83)
二、重点布置	(84)
三、家庭养花和摆放	(85)
第四章 家庭护理与保健	(87)
第一节 概 述	(87)
一、家庭护理对象	(87)
二、家庭护理的作用	(88)
三、怎样学好护理	(88)
四、怎样做好护理	(88)



第二节 老年人护理	(89)
一、老年人的特点以及如何与老人交往	(89)
二、老年人的饮食调节	(90)
三、老年人常见病的护理	(93)
第三节 常用护理技术	(99)
一、血压测量法	(99)
二、体温测量法	(101)
三、冷热疗法	(101)
四、氧气吸入法	(103)
五、褥疮护理	(104)
六、晨晚间护理及床上擦浴法	(105)
七、外伤	(106)
第四节 家庭保健	(107)
一、中年人的身心特征	(107)
二、中年人常见的心理健康问题	(110)
三、中年人的心理保健	(111)
四、老年人的心理卫生与健康	(111)
五、老年人的保健按摩	(116)
六、自我保健妙法 10 种	(118)
七、保健操	(120)
八、八段锦	(121)
第五章 家庭教育(上)	(123)
第一节 家庭教育概述	(123)
一、什么是家庭教育	(124)
二、家庭教育的特点	(124)
三、家庭教育的原则	(127)
第二节 家庭教育的内容	(130)
一、养成教育	(130)
二、劳动教育	(132)
三、品德教育	(134)
第三节 非智力品质的培养教育	(136)
一、什么是非智力品质	(136)
二、智力与非智力因素机能互动结构	(138)
三、非智力品质的培养	(138)



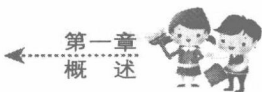
第四节 家庭的智力教育	(141)
一、智力教育概述	(141)
二、智力教育	(142)
第六章 家庭教育(下)	(151)
第一节 学前儿童身心发展	(151)
一、学前儿童的生理发育	(151)
二、学前儿童的动作发展	(152)
三、学前儿童的感知觉发育	(153)
第二节 学前儿童的智力发展	(155)
一、语言发展	(155)
二、注意的发展	(156)
三、记忆的发展	(156)
四、思维的发展	(157)
第三节 学前儿童非智力品质发展	(157)
一、情感	(157)
二、个性	(158)
第四节 学前儿童心理的特殊性	(160)
一、学前儿童心理发展的关键期特征	(160)
二、学前儿童心理发展转折期的特征	(161)
三、学前儿童心理发展的“最近发展区”特征	(161)
第五节 学前儿童教育课程方案	(162)
一、婴儿教育课程的特殊性	(162)
二、婴儿教育的课程模式	(162)
第六节 学前儿童教育内容	(164)
一、乳儿期的动作学习与感觉学习	(164)
二、婴幼儿时期的语言学习	(166)
三、情绪教育	(167)
四、社会行为学习	(168)
第七节 小学生家庭教育	(168)
一、学龄初期儿童心理特征	(168)
二、小学时期家庭的课程设计	(169)
第八节 中学生家教	(176)
一、中学生的心身发展特征	(176)
二、初中生的家教课程设计与内容	(178)



三、高中生的高考辅导	(179)
第七章 陪 聊	(182)
第一节 概 述	(182)
一、什么是“陪聊”	(182)
二、陪聊的目的与功能	(182)
三、“陪聊”的原则与方法	(183)
四、拟定“聊谱”	(184)
第二节 聊健康	(185)
一、健康新概念	(185)
二、每人都有三条健康线	(185)
三、健康四要素	(186)
四、人体健康的具体标准	(187)
五、人的亚健康状态	(188)
六、健康快乐两个轮子——合理饮食与适量运动	(188)
七、读懂健康,延年益寿	(189)
八、老年人长寿的秘诀	(192)
第三节 聊饮食	(193)
一、饮食的多样	(193)
二、饮食的粗细、荤素和食饮搭配合理	(194)
三、营养素的搭配、摄取要合理	(195)
四、饮食与人体生长发育的需要相适应	(196)
五、饮食与环境相协调	(197)
第四节 聊运动	(198)
一、运动——人的自然本性	(198)
二、运动的健身作用	(198)
三、选择适当的运动方法	(199)
第八章 陪游、陪购、陪练	(201)
第一节 陪 游	(201)
一、什么是陪游	(201)
二、陪游的功能	(201)
三、陪游的原则	(201)
四、陪游的方法	(203)
五、陪游的内容	(203)



第二节 陪 购.....	(209)
一、陪购的含义	(209)
二、陪购的功能和原则	(210)
三、陪购的步骤	(211)
四、购物的方法	(211)
第三节 陪 练.....	(213)
一、陪练的含义	(213)
二、陪练的资质	(213)
三、陪练的原则	(213)
四、陪练的项目	(214)
五、陪练的方法	(215)



第一章 概述

第一节 钟点工概念内涵

一、什么是“钟点工”

“钟点工”并不是一种职业，在《中华人民共和国职业大典》中并无以“钟点工”为称谓的职业名称。那么，“钟点工”是什么呢？我们常说的“钟点工”实际上是一种按小时（钟点）收取报酬的服务工作。这种按小时计费的工作俗称为“小时工”或“钟点工”。

在实际工作中，“钟点工”的内涵是很丰富、很多元的，其报酬也是各不相同的。如进行家政服务的保洁、烹饪钟点工，每小时报酬12~20元；做家教服务的教师每小时报酬60~150元；做健身教练的，每小时报酬100~150元；做同声传译者，每小时报酬500~2000元，如此等等。总之，随着“钟点工”工作的知识、技能含量的增加或提高，其报酬也随之水涨船高。

我们编写这本教材，对“钟点工”的培训进行了定位，即本教材的培训对象为农村进城服务人员、城镇下岗失业人员和40~50岁下岗再就业人员以及利用业余时间进行家教工作的教师 and 大学生等。这个定位把“钟点工”限定在家政服务领域。那么，他们的工作也就被限定在家政服务的各个服务项目之中，如餐嫂（烹饪），家庭保洁，病人陪护，家庭陪聊，家庭陪游、陪购、陪练和家教等。至于“法律诉讼”、“饭店乐师”、“同声传译”等“白领钟点工”，因其本身就是一种职业，故不宜纳入本教材培训对象之列。

二、“钟点工”的工作特点

1. 专业性

钟点工虽不是一种职业（将来可能成为一种职业），但它却具有专业性的特点。所谓专业性，就是专门从事某种工作或职业的特性。“钟点工”的专业性就



在于他从事的工作单一、专一，如保洁工就专门做保洁工作，餐嫂就专门做烹饪工作，陪聊就是专业陪老人、病人聊天等。

工作单一、专一，知识、技能易于掌握，易于精确深入，把工作做得更细致，更到位，也就更能受到用户欢迎。但有些家庭需求较为多元，但又不愿用多个“钟点工”。于是就出现了服务具有综合性特点的“钟点工”，如家庭保洁兼烹饪，家庭护理兼陪聊等。其实，在现实的家政钟点服务的实践中，早已出现了“钟点工”身兼多职的趋势。但无论如何，“钟点工”首先要精于一种工作，这样有利于服务工作的精确和质量的提升。何况，目前的家庭服务的专一需求还是很多的。这种专一需求就是确定“钟点工”工作的专业性和专一性的实际依据。这种专一性的服务需求也成了培育和发展“钟点工”专业性特点的肥沃土壤。

2. 实操性

工作的实操性是“钟点工”工作最突出的特点。所谓实操性，就是实践，就是实际操作。所以，“钟点工”在培训时要注重实践，在非工作时间也应抓紧时间，锻炼自己的实践操作技能。做饭、做菜、保洁等工作，没有多少理论可讲，可以讲的，用户要求的，就是实际操作，就是做好这项工作。

3. 短时性

家政服务有住家服务与非住家服务、长时性与短时性的区别。一般家政服务员，都是从事住家的长时服务，但“钟点工”却不同，它主要是从事非住家的短时服务。在北京的家政服务中，做“小时工”的家政服务人员约占家政服务人员总数的30%左右，这个比例还是很大的。

非住家的短时服务，是出于供需两方面的需求与意愿。从家庭用户来说，它的服务需求是短时的，如家庭保洁，每周1~2次即可，用不着每天都保洁。再如做饭，每天只做午饭或晚饭即可，用不着整天都要家政服务员住在家里。从家庭的私密性和家庭的居住条件来说，有些家庭也不愿意让家政服务员住在自己家里，除非有长时间、经常性的服务需求。

就家政服务员，即“钟点工”来说，她们也不愿意住在用户家里，只为一个家庭服务。她们可以同几个家庭定协议，同人不同时地为几个家庭做保洁服务或其他家政服务，这样，她们可以连续工作十几个“钟点”，一天可获取80~100元的服务费；若住在家里，为一个家庭做长时期的家政服务，工资就没有这么多了。

4. 灵活性

“钟点工”的家政服务还有一个重要特点，那就是灵活性。

灵活性，是从供求双方来说的。就用户（需方）来说，用“钟点工”的灵活性在于用工、用时的自由灵活，即什么时候用工，用什么样的“钟点工”均



可灵活选择,感觉很方便。就“钟点工”(供方)来说,自己什么时间工作,到哪个家庭工作等,均可自由选择,同样感觉方便。总之非住家的“钟点工”与住家的长时家政服务员相比,在时间的安排与空间的选择上,确实具有明显的自由性与灵活性。

5. 服务的细节性

“钟点工”的家政服务是面对面的零距离服务,其服务的方式和服务的行为就像电影里特写镜头似的清晰地呈现在家庭主人的面前,如“钟点工”的每个服务动作和与服务动作相关的身体有关部分等细节(服装是否整洁,手指是否干净,指甲有无污垢,面部表情是否温和等)都无一遗漏地展现在用户的面前。再如整理卫生时有无死角,做饭、做菜时,工艺流程是否正确等,这些服务过程中的动作细节、表情细节、心理细节等,都是用户十分关注的,也都反映了“钟点工”的服务态度和责任心。一旦细节上出了问题,如指甲有污垢,卫生死角处打扫不干净,整理厨房使用的器具物品与整理卫生间使用的器具物品混用等,都会导致整个服务工作的失败。有人说在服务工作中细节决定整体,细节决定成败,此言不谬。

6. 诚信是金

所有的服务都要讲诚信,而“钟点工”工作尤其要讲诚信。所谓“诚信”,就是诚实、守信用。“钟点工”服务,什么时间来,什么时候去,工作达到什么样的标准,满足客户什么样的服务需求等,都要一丝不苟地按服务合同规定的条款一一做到,否则,就是失信,就会失去客户。

“诚信”是一种内在的服务价值,它可以使服务产品增彩、增值,进而提高服务产品的质量和价值水平。你的诚信水平越高,服务工作的亮点就越多,就越能得到客户的认同和好评,你的工资报酬也会因此而得到增加或提升。我们说“诚信是金”就蕴涵着上述的内容。

第二节 岗位内容与素质要求

一、“钟点工”岗位内容

随着社会需求和家庭需求的层次、规格越来越多元,家庭服务的品种和岗位也就越来越多。需求创造市场,同时也创造岗位。目前,“钟点工”的岗位越来越多。若按需求的主体分,可分为社会需求的钟点工和家庭服务需求的钟点工;若按知识、技能的含量分,可分为“白领钟点工”和“蓝领钟点工”;若按服务



的专业分，又可分为不同专业服务的“钟点工”。

我们现在按家庭服务的内容不同来划分“钟点工”的岗位和岗位服务内容。

就目前家政公司提供的“钟点工”和家庭实际需求的钟点工来说，“钟点工”的岗位大致有以下几种：

1. 保洁钟点工

家庭保洁的钟点工需求量最大，约占家政公司提供钟点工服务的60%以上。

家庭保洁的主要内容是：居室保洁、门窗保洁、地面保洁、墙面保洁、器皿保洁、厨房保洁、卫生间保洁和衣物洗涤等，其中居室保洁、门窗保洁、厨房保洁、卫生间保洁和衣物洗涤最为常规，最为重要。

2. 家庭餐制作“钟点工”

我们这里讲的高级“餐嫂”，实际上就是家庭餐制作的钟点工。

制作家庭餐的主要内容是：制作前的准备，如制定食谱、购置原料、清洗、切菜、配菜等；主食制作和菜肴制作；餐后的清洗整理等。

3. 病人陪护“钟点工”

病人陪护，特别是老人及老年病人的陪护已成为重要的“钟点工”工作。病人陪护的主要内容是：病人的日常护理，如进餐、穿衣、喂药、翻身、排便等；病人的卫生护理，如洗头、洗澡、生活清洁等；病人的应急护理，如听呼吸、测体温、测脉搏，以及意外事件的处理等。

4. 家教

家教是近年来发展很快的一种智力型的“钟点工”工种。根据教育对象的不同，家教可分为学前儿童家教、小学生家教、中考及高考前的家教、各种技艺的家教以及对外国小孩的汉语家教等。

5. 陪聊

陪聊作为“钟点工”的一个新的工种，虽不普及，但对它的需求在不断增长。我国60岁以上的老人已达1.3亿，老年人生活的孤独，心理上的空寂与失落等不良情绪与心理已严重地影响着老年人的身心健康。为了给老年人解除上述的苦恼，陪聊的“钟点工”已进入了家庭，专陪老年人聊天。

陪聊的内容很多，主要有心理疏导、强身健体、科学饮食、时事政治、社会热点问题以及对孩子的教育等。

6. 陪游、陪购、陪练

陪游、陪购、陪练与陪聊是不同的，前者注重的是游、购、练等实践活动，后者则注重言谈和交流。陪游、陪购、陪练的主要内容是，与家庭旅游有关的旅游路线、基本知识及注意事项等；家庭购物的基本知识与技巧；家庭健身的有关