

现代家政服务

的理念创新及其专业应用

Xiandai Jiazheng Fuwu de Linian Chuangxin jiqi Zhuanye Yingyong

朱胜进等 著



浙江工商大学出版社
ZHEJIANG GONGSHANG UNIVERSITY PRESS

现代家政服务的理念创新 及其专业应用

朱胜进等 著

 浙江工商大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代家政服务的理念创新及其专业应用 / 朱胜进等著. — 杭州: 浙江工商大学出版社, 2011.11
ISBN 978-7-81140-427-2

I. ①现… II. ①朱… III. ①家政服务—基本知识
IV. ①TS976.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 228370 号

现代家政服务的理念创新及其专业应用

朱胜进等 著

责任编辑 王黎明 陈维君

责任校对 周敏燕

封面设计 刘 韵

责任印制 汪 俊

出版发行 浙江工商大学出版社

(杭州市教工路 198 号 邮政编码 310012)

(E-mail: zjgsupress@163.com)

(网址: <http://www.zjgsupress.com>)

电话: 0571-88904980, 88831806(传真)

排 版 杭州朝曦图文设计有限公司

印 刷 杭州杭新印务有限公司

开 本 850mm×1168mm 1/32

印 张 8.375

字 数 225 千

版 印 次 2011 年 11 月第 1 版 2011 年 11 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-81140-427-2

定 价 25.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江工商大学出版社营销部邮购电话 0571-88804227

本书编委会

主 编	朱胜进		
副 主 编	唐世明	邱顺林	胡万昌
执行编辑	李社民	周海鹏	
编 委	朱胜进	唐世明	邱顺林
	胡万昌	李社民	周海鹏
	任晓静	朗 爽	王 晔
	胡静静	梁思思	莫艳芳

参与编写单位

浙江省长三角城乡社区发展研究院
杭州师范大学马克汉姆海外学院
中国·佑利控股集团

前 言

对大多数人而言,家政服务是一个既熟悉又陌生的概念。说熟悉,是因为我们经常可以听到这个词,也接触过家政服务;说陌生,是因为很多人对家政服务知之甚少,国内对这个行业的研究专著也不多。随着中国市场经济的不断发展、成熟,产业结构的不断调整、完善,缩小第一、第二产业比重,加大第三产业——服务业的比重,既是市场经济发展的必然要求,又是顺应国内家政服务消费需求上升的现实需要。

本书从家政学的基本原理出发,基于我国家政服务业现状与中国的文化传统特色,借鉴发达国家的经验,把家政服务业与标准化工作结合,旨在引导这一“阳光产业”朝着规范化、标准化方向发展。本书涵盖了家政服务工作涉及的方方面面,比如家政服务员职业素养、待人接物的礼仪、家庭膳食的烹饪、对老幼病孕人群的护理、家庭安全防护、日常卫生知识及家政服务需熟悉的法律法规等,力图将现代家政服务的全景呈现在读者面前。在普及家政服务知识的同时,作者借助自身的医学优势,将医疗防护常识与日常家政服务融为一体,给家政服务员的工作提供可资借鉴的范本,也希冀对推动家政服务研究有所贡献,在推进我国家政行业进一步科学化、规范化、标准化方面贡献自己的力量,将家政服务的新理念引入实践之中,并最终有助于家政学科的构建和完善。本书在写作过程中借鉴了家政研究的相关文献,在此表示谢忱!

朱胜进

2011年10月

目 录

CONTENTS

绪 论	001
-----------	-----

第一章 家政服务概述

第一节 家政服务的定义	004
第二节 家政服务的分类	006
第三节 发展家政服务的意义	010

第二章 家政服务员职业操守

第一节 家政服务员道德修养	013
第二节 家政服务员行为准则	015
第三节 家政服务员职业心态	018
第四节 家庭人际关系基本知识	021

第三章 安全与卫生知识

第一节 人身安全与自我保护	025
第二节 家庭防火防盗防意外	029
第三节 交通安全知识	031
第四节 安全用电用气知识	032
第五节 饮食卫生常识	034

第四章 礼仪修养

第一节 仪表仪容	038
第二节 工作及生活礼仪	039

第三节 礼仪教育	041
----------	-----

第五章 家庭护理

第一节 老年人的照料	050
第二节 婴幼儿的护理	056
第三节 孕产妇的护理	062
第四节 新生儿的护理	076
第五节 病人的护理	092

第六章 家居保洁

第一节 家居常规保洁	105
第二节 家居保洁达标标准	116

第七章 衣物洗熨与保养

第一节 衣物的洗涤	120
第二节 衣物的熨烫	121
第三节 衣物的存放与保养	131

第八章 烹饪技术

第一节 家庭烹饪	138
第二节 浙菜的基本知识	143

第九章 家庭宠物和植物养护

第一节 家庭宠物饲养	146
第二节 花卉树木养护	157

附录 家政服务相关法律常识

一、《劳动合同法》常识	166
二、《妇女权益保障法》常识	184

三、《未成年人保护法》常识	193
四、《老年人权益保障法》常识	204
五、《消费者权益保护法》常识	211
六、《食品安全法》常识	221
参考文献	245
后 记	255

绪 论

随着经济的不断发展,我国的产业结构不断升级,目前正处于第二产业向第三产业升级的关键阶段,我们正步入以服务业为主导地位的“服务经济”时代。家政服务作为现代服务业的重要组成部分,近年来在我国得以迅速发展。从不少地方出现的“保姆荒”、“月嫂荒”等现象,可以看出我国对家政服务业的强劲需求。

家政服务是一种古老的职业,它伴随着人类文明发展的全过程。当今,英国管家已经成为一个具有全球美誉度的标杆,成为各国家政服务业竞相学习的模范。然而,家政学(Home Economics)却起源于美国。1804年,皮契尔女士的《家庭经济学》标志着现代家政的诞生。1874年,美国伊利诺斯州立大学设置家政文理学院,正式开设家政专业。1909年,美国家政学会成立,成为世界上第一个家政学术团体,这对推动美国家政业的发展发挥了很大作用。随后,美国成立大批家政实业公司、家政培训介绍所。美国家政服务业发展经历了从单纯的家庭服务到家庭研究、家庭培训、家政产业蓬勃发展,最后到相关配套制度建立的一个过程,美国家政业日趋完善,并走上规范化发展的道路。

家政学是一门以人类家庭生活为主要研究对象的学科,是现代人类社会、经济、文化生活不断发展和进步的产物。家政学是一门融自然科学、社会科学、艺术于一体,包含有社会学、心理学、教育学、医学、医学等学科知识的综合性、应用型学科。

现代家政服务除了传统的家务工作之外,还引入了理财、治家等观念,以家庭及其成员为主要服务对象,为家庭生活提供事务性、管理性的社会服务。家政服务重点关注的是家庭生活的质量,所解决

的是家务劳动社会化的问题。家政服务按内容可分三个层次:初级的“简单劳务型”,如煮饭洗衣、清洁卫生等;中级的“知识技能型”,如护理、营养、育儿、家教等;高级的“专家管理型”,如家务管理、社交娱乐的安排以及家庭理财、家庭消费的优化咨询等家政服务。

在我国,家政服务也是源远流长,中华民族是一个具有家政传统的民族,历来重视治家之道。《左传》、《礼记·大学》中都有关于家政内容的记载和论述。不过,我国的现代家政业是从改革开放后才逐步兴起的,近年来发展迅猛,日益成为我国服务业的重要一环。

虽然我国对家政服务的需求十分强劲,但是相比发达国家而言,我国家政服务业目前尚处于初级阶段。一提到家政,人们往往停留在家政服务的初级内容,比如洗衣做饭,照顾老人、小孩与孕妇,等等,很少有人知道现代家政服务还应该涉及休闲娱乐、理财、家务管理等更高层次的内容。另一方面,我国的家政服务业技能层次较低,存在大量的随意性、非规范性的东西,与家政服务业的“阳光产业”称号严重不符,这些都严重阻碍了我国家政服务业的进一步发展与升级。因此,从层次上来讲,我国家政服务业必须经历一个服务内容标准化、规范化的阶段;从内容上来讲,需要大力培育以咨询服务为主的高级家政服务业。唯有拓宽服务的广度,挖掘服务的深度,才能迎来家政服务业发展的春天。

本书基于我国家政服务业现状与中国的文化传统特色,从家政学的基本原理出发,借鉴发达国家的经验,把家政服务业与标准化工作结合,用标准化手段保障和促进行业优势,引导这一“阳光产业”朝着规范化、标准化方向发展。所谓服务标准化,就是通过对服务标准的制定和实施,以及对标准化原则和方法的运用,以达到服务质量最优化、服务方法规范化、服务过程程序化,从而提供优质服务的目标。家政服务标准化是社会服务标准化的重要组成部分。家政服务作为一种最直接、最具体的社会服务形式,其服务质量标准已经成为家政服务业生存与发展的关键,越来越得到社会的广泛关注和高度重视。虽然我国的家政学学科建设尚处于起步阶段,但是我们可以借鉴国

外发达国家家政学学科发展的经验与教训,同时还可以从我国 5000 年悠久历史中汲取营养,可以说,我国的家政学已站在一个很高的起点。本书是对国外家政学理论中国化的探索,是让家政学理论在我国落地生根的一个勇敢的尝试。本书力图将家政学理论框架务实化、具体化,让抽象的家政学理论成为具体的、可操作的、标准化与规范化的指南。

本书是对家政服务理念创新的一个尝试,仍有诸多不足之处。但我们相信,通过这样的努力,本书一定可以作为构建具有中国特色的家政学学科有益的补充,有利于我国家政学学科的发展。

第一章 家政服务概述

第一节 家政服务的定义

在许多人的印象里,家政服务的概念是和保姆、钟点工、保洁工等联系在一起的。事实上,家政服务的内涵远非如此。那么,到底什么是家政服务?

我们首先要了解什么是“家政”。

“家政”是指家庭事务的管理。“政”是指行政与管理,它包含三个内容:一是规划与决策;二是领导、指挥、协调和控制;三是参考、监督与评议。

首先,家政是指在家庭这个小群体中,与全体或部分家庭成员生活有关的事情。家政带有一种“公事”的意味,另外还含有“要事”的意思。在实践中,它要求我们把主要的注意力放在大事和要事上面,也就是首先抓好事关全局的重要事情。当然,大事和小事是互相联系的,对小事也不可忽视。

其次,家政还指家庭生活办事的规则或者行为准则。家庭生活中需要有一些关于行为和关系的规定,有的写成条文,有的经过协商形成口头协定,有的在长期共同生活中成为不成文的习惯规则。

最后,家政还包括家庭生活中的实用知识与技能、技巧。家庭事务是很具体、很实际的,人们的修养、认识、管理都要与日常行为结合起来,才能表明其意图,实现其愿望。

总之,家政是指在家庭中对各个成员的各项事务进行科学认识、科学管理与实际操作,以利于家庭生活的安宁、舒适,确保家庭关系

的和谐、亲密,促进家庭成员的全面发展。

下面来讨论一下什么是“服务”。

“服务”并没有一般认为的“伺候人”的意思。随着社会文明的发展,社会分工逐步精细化,“服务”的概念也有了三方面的变化。

一、服务的社会化

按以往的观念,家庭事务就是家庭内部的事务,应由家庭内部人员来承担。而现在的家庭内部事务大量地、普遍地转移到家庭的外部,外包到家庭以外的人员来承担。这些承担别人家庭事务的人并不被视为其家庭内部成员,双方只是业务关系。

二、服务的商业化

以往的家庭事务承担者虽然也收取一定的报酬,但一旦进入服务的家庭,就是其家庭的一员,不分分内分外,不论上班下班。也就是说,他们只有一个大致的分工,没有明确的界定,做多少、什么时间做也没有明确的限定;报酬也是因人而异。而现代的服务则是明码标价,各个工种界定明确,服务是一种劳动商品。

三、服务的职业化

服务的职业化表现在两个方面。一是服务者本人在服务前一般都接受过相关的培训,有些还接受过专门机构的专业培训,成为一个拥有专业技能的人。二是专业服务机构的出现,比如家政公司。与有家政服务需求的家庭打交道的是家政公司,服务人员由公司派遣,报酬由公司收取,而服务人员是公司的一员,在公司领取工资,享受福利待遇。

综上所述,家政服务是指将部分家庭事务社会化、职业化,由社会专业机构和专业家政服务员来承担,同时也指服务工作的商业化、专业化,由家庭接受专业化的服务,消费服务商品,从而形成家庭与社会的良性互动,构建家庭规范,提高家庭生活质量,进而促进整个

社会的发展。

目前,家政服务社会化已经成为社会关注的一个问题。中国家庭服务业协会秘书长张建纪认为,社区服务的就业潜力大,尤其是家庭服务业。因此,加快家政服务社会化,开发社区家政服务工作是就业和再就业的工作重点,可以为下岗失业人员和农村富余劳动力开辟更多更大的就业门路。

第二节 家政服务的分类

一般家务工作包括制作家庭便餐、家居保洁、衣物洗涤、园艺、照顾雇主家人,等等,以服务性劳动为主。但随着时代的进步,其他形式的家政服务项目也被容纳进来,丰富了家政服务的内涵,使现代家政服务体系得以不断完善。

一、看护婴幼儿

主要指对婴幼儿的照料、看管。婴幼儿看护应从婴幼儿的喂养、早期教育、预防意外伤害等方面着手。要特别注意了解婴幼儿意外伤害预防的有关知识。

意外伤害是 21 世纪威胁儿童生命和幸福的一个严重问题,目前已经跃居我国及世界各国 0—14 岁儿童死因的第一位。有资料表明,我国因意外伤害造成的儿童死亡占儿童死亡总量的 26.1%,目前我国每年约有 16 万 0—14 岁儿童死于意外伤害。意外伤害给家庭造成极大的痛苦,所以预防意外伤害是提高生活质量的一个关键因素,我们必须予以重视。

二、护理老年人

随着人们生活水平的提高和医学科学的发展,社会老龄化问题已日益突出。因此,对老年病的防治和老年病人的家庭护理已越来越

越引起社会的关注。做好老年人特别是老年病人的家庭护理,对预防各种并发症的发生、促进功能障碍的康复都有很大的帮助。

三、照顾病人

照顾病人包括在家里或医院照料、看护病人。生病会使身体衰弱,为了尽快痊愈并恢复体力就需要特别的照顾。

生病的人应该有一个安静、舒适、空气和阳光都充足的地方。不要太热也不可太冷,如果气温很低,病人会发抖,就要替病人盖棉被;但是如果天气很热,或者病人发烧,要根据实际情况照料好病人。

照顾病人最重要的事,就是保证让病人喝足够的液体,如茶、开水、果汁、清汤,如果病人一次只能喝一点点,也不必勉强,但喝的次数要增加。如果只能勉强吞咽,那就每 5—10 分钟给他喝一小口。测量病人每日喝水的量,成人每日至少应喝 2000 毫升,并且解小便 3—4 次(每次至少 60 毫升)。如果病人喝得不够或解小便的次数不够,或是开始出现脱水的现象时,更要鼓励他多喝水。通常病人应喝些含营养成分的水,且加一点盐。如果还是喝不下,就给他喝能够补充水分的饮料。如果这类饮料也不能喝,而且脱水征候越来越严重,就应该给病人注射点滴,但只要病人还能少量喝水时,就应尽量少打点滴。

四、护理产妇与新生儿

照顾产妇与新生儿的家政服务员,亦称月嫂,在现代社会中需求越来越大。

(一) 新生儿护理

“新生儿期”主要是从母亲子宫内到外界生活的适应期,由于这段时期新生儿各系统脏器功能发育尚未成熟,免疫功能低下,体温调节功能较差,因而易感染,护理起来必须细心、科学、合理。

(二) 产妇护理

产妇护理是对产妇产后的体质、体型等的日常恢复的生活护理,

更多是指对产妇坐月子期间体质恢复时期的护理。产妇产后各个方面都很虚弱,这就需要采用正确的护理方法帮助产妇进行快速、安全、健康地康复。产妇护理的范围很广,如生活护理、乳房护理、产妇食谱安排、心理指导,等等,这些护理工作都有一些基本的原则要掌握。

五、家庭教育

家庭教育主要是指对孩子的品德和良好习惯的培养、智力开发和学业辅导。

(一) 教育意义

家庭教育,是大教育的组成部分之一,是学校教育与社会教育的基础。家庭教育是终身教育,它开始于孩子出生之日(甚至可上溯到胎儿期),婴幼儿时期的家庭教育在人的一生中起着奠基的作用。孩子上了小学、中学后,家庭教育既是学校教育的基础,又是学校教育的补充和延伸。

(二) 教育内容

联合国教科文组织提出,21世纪青少年应该具备“四个学会”,即学会学习,学会生存,学会发展,学会与人相处。目前我国比较流行的家庭教育模式是“三道教育”,家庭教育三道模式是我国青年教育专家赵雨林于2008年提出的。即,为生之道、为人之道、为学之道。

六、家庭理财

家庭理财是对家庭日常生活开支的管理,包括采购、记账等。

理财看似是一件非常平凡的事情,但实际上却很有学问。家庭理财是一门新兴的实用科学,它是以经济学为指导(追求极大化目标)、以会计学为基础(客观忠实记录)、以财务学为手段(计划与满足未来财务需求、维持资产负债平衡)的边缘科学。

家庭理财从概念上讲,就是学会有效、合理地处理和运用钱财,

让自己的花费发挥最大的效用,以达到最大限度地满足日常生活需要的目的。简而言之,家庭理财就是利用企业理财和金融学的方法对家庭经济(主要指家庭收入和支出)进行计划和管理,增强家庭经济实力,提高抗风险能力,增大家庭效用。从广义的角度来讲,合理的家庭理财也会节省社会资源,提高社会福利,促进社会的稳定发展。

从技术的角度讲,家庭理财就是本着开源节流的原则,增加收入,节省支出,用最合理的方式来达到一个家庭所希望达到的经济目标。这样的目标小到增添家电设备,外出旅游,大到买车、购屋、储备子女的教育经费,直至安排退休后的晚年生活,等等。

既然家庭理财是门科学,我们就必须以科学、理性的态度来对待它。只有这样,才能达到理财的目标。就家庭理财规划的整体来看,它包含三个层面的内容:首先是设定家庭理财目标;其次是掌握现时收支及资产债务状况;最后是如何利用投资渠道来增加家庭财富。

随着人们经济意识的提高,“投资”“理财”等字已经不再陌生,而是成为日常生活中不可或缺的一部分。将钱变得会自己去生钱的时候才是真正意义上的投资——俗称让钱去生钱。通俗地讲,投资其实是用别人的钱为你赚钱,用别人的时间为你赚钱,用别人的智慧为你赚钱。成功理财的五大标志是:获得资产增值、保证资产安全、防御意外及疾病事故、保证老有所养及给子女提供教育基金。

七、家政服务的其他类型

(一) 家庭秘书

从事家庭或家庭企业的文书档案处理、电脑操作、公关事务、汽车驾驶等。

(二) 家庭安全员

一类是负责家庭器物的维修与安全,如负责水电、电器、住宅的维修服务与安全等,又称家庭技术员;另一类是负责家人的安全,又称家庭保安员。