

JIUYE
JINENG
就业技能

JIAZHENG FUWUYUAN

中国农民工职业教育培训教材

家政服务员

农民工职业教育培训教材编委会 编

ZHONGGUO NONGMINGONG ZHIYE
JIAOYU PEIXUN JIAOCAI



四川出版集团
四川教育出版社

职业技能

中国农民工职业教育培训教材

职业技能培训教材

家政服务员

农民工职业教育培训教材编委会 编

四川出版集团
四川教育出版社
2007·成都

图书在版编目 (CIP) 数据

家政服务员/四川省农业厅编. —成都: 四川教育出版社, 2007. 6
中国农民工职业教育培训教材
ISBN 978-7-5408-4654-1

I. 家… II. 四… III. 家政学-技术培训-教材 IV.
TS976. 7

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 072339 号

责任编辑 胡晓

特约编辑 覃继农

版式设计 张涛

封面设计 何一兵 金阳

责任校对 胡佳

责任印制 吴晓光

出版发行 四川出版集团 四川教育出版社

(成都市槐树街2号 邮政编码 610031)

印刷 四川省党建印刷所

版次 2007年6月第1版

印次 2007年6月第1次印刷

成品规格 130mm × 195mm

印张 6.875

字数 127千字

印数 1-4500册

定价 8.30元

如发现印装质量问题, 请与本社调换。电话: (028) 86259359

编辑部电话: (028) 86259381 邮购电话: (028) 86259694

编者的话

BIANZHE DE HUA

农民工职业培训教材编写委员会

随着我国经济发展的加快,大量农民工进入城市。据2006年国务院政策研究室发布的《中国农民工调研报告》,我国外出务工农民数量为1.2亿人左右,如果加上在本地乡镇企业就业的农村劳动力,农民工总数大约2亿人。从趋势上说,农民工的数量仍然在不断增加。在珠江三角洲的一些地区,农民工的人数可达本地户籍人口的10倍以上,“劳务经济”已经成为国民经济发展中的新亮点。在今后20年里,我国至少还要推动2亿~3亿农村劳动力进入城市和乡镇非农产业。加强对农民工的职业教育,对解决“三农”问题,推进城镇化建设,建设和谐社会,实现党的十六大提出建设全面小康的目标具有重要意义。

2006年7月,教育部领导在国务院新闻办召开的新闻发布会上指出,职业教育在今后一段时间内服务的主要对象就是农民工,要“使无业者有业,使有业者乐业”。

根据国务院有关政策,农民工的职业教育将从三方面展开:1. 实施国家产业发展紧缺人才的培养工程;2. 实施国家农村劳动力转移工程,在转移之前和转移当中、转移之后都采取一系列的措施对农民工进行职业培训;3. 实施关于在职人员的继续教育工程,各个企业、社会各方面都要加大对在职人员的职业教育和继续教育,主要对象是进城农民工的职业教育。

我们这套培训教材,就是针对农民工的就业需求而编写的。它的实用性、操作性强,内容浅显易懂、图文并茂,便于农民朋友学习掌握,使农民工经过学习,掌握职业技能、提高职业素养,帮助农民工顺利就业。

全套教材共32册,每个工种一本书,是国内工种比较齐全的培训教材。

由于编写时间较为仓促,教材中难免存在不足和错误,诚恳希望读者批评指正。

农民工职业教育培训教材编委会

农民工职业教育培训教材编委会

主 编：滕彩元

副 主 编：赵世勇

成 员：张 熙 杨祥禄 曾学文

赵平飞 邓爱群 李 明

陈德全 张中华 陈 雄

邱永成 朱 江 韩 松

郑大喜 陈代富 丁 燕

卢晓京

目录


MULU

- 第一章 家政服务员的基本素养.....1**
 - 第一节 职业道德要求和必备的法律知识.....1
 - 第二节 着装仪表.....12
 - 第三节 基本礼仪.....22

- 第二章 家政服务员必备的家居常识.....29**
 - 第一节 衣物的洗涤与保养.....29
 - 第二节 家用电器的使用与保养.....46
 - 第三节 家庭安全.....64

- 第三章 家居保洁.....75**
 - 第一节 日常清洁的程序和擦拭除尘项目.....75
 - 第二节 客厅、卧室卫生.....78
 - 第三节 厨房卫生.....94
 - 第四节 卫生间卫生.....103

- 第四章 家庭膳食.....106**
 - 第一节 主要食物原料的购买.....106



第二节 厨房工作的卫生要求.....112

第一章

家政服务员的基本素养

第一节 职业道德要求和 必备的法律知识

一、职业与职业道德

(一) 什么是职业

所谓职业，是指由于社会分工而形成的具有特定专业和专门职责、并以所得收入作为主要生活来源的工作。职业是在人类社会出现分工之后而产生的一种社会历史现象，职业既是人们谋生的手段，又是人们与社会进行交往的一种主要的渠道。家政是 21 世纪的朝阳行业，随着社会的进步，家政行业越来越受到社会的重视和关注。

在交往中必然涉及到各方面的利益，于是如何调节职业交往中的

矛盾问题摆在了人们的面前，这就需要用道德来调节。

（二）什么是职业道德

所谓职业道德，就是同人们的职业活动紧密联系的符合职业特点所要求的道德准则、道德情操与道德品质的总和。每个从业人员，不论是从事哪种职业，在职业活动中都要遵守道德。如教师要遵守教书育人、为人师表的职业道德，医生要遵守救死扶伤的职业道德等等。职业道德不仅是从业人员在职业活动中的行为标准和要求，而且是本行业对社会所承担的道德责任和义务。职业道德是社会道德在职业生活中的具体化。

要理解职业道德需要了解以下四个方面：

1. 内容

职业道德总是要鲜明地表达职业义务、职业责任以及职业行为上的道德准则。它不是一般的反映社会道德和阶级道德的要求，而是要反映职业、行业以至产业特殊利益的要求；它不是在一般意义上的社会实践基础上形成的，而是在特定的职业实践的基础上形成的，因而它往往表现为某一职业特有的道德传统和道德习惯，表现为从事某一职业的人们所特有的道德心理和道德品质，甚至造成从事不同职业的人们在道德品貌上的差异。如人们常说，某人有“军人作风”、“工人性格”、“干部派头”、“学生味”、“学究气”、“商人习气”等。

2. 表现形式

职业道德往往比较具体、灵活、多样。它总是从本职业的交流活动的实际出发，采用制度、守则、公约、承诺、誓言、条例，以及标语口号之类的形式，这些灵活的形式既易于为从业人员所接受和实行，而且易于形成一种职业的道德习惯。

3. 调节的范围

职业道德一方面是用来调节从业人员内部关系，加强职业、行业内部人员的凝聚力；另一方面，它也是用来调节从业人员与其服务对象之间的关系，用来塑造本职业从业人员的形象。

4. 产生的效果

职业道德与各种职业要求和职业生活结合，形成比较稳定的职业心理和职业习惯。

（三）家政人员的职业道德

1. 忠厚诚实，宽容谦让。雇主把家务托付给家政服务员是信任的表示，家政服务员不应该辜负这种信任。诚实是做人的基本品质。对自己的缺点和不足，要正视，不要掩盖，要做到表里如一，让人信赖。如果为了得到雇主的好感或满足自己的虚荣心，故作姿态，表现虚伪，这虽然可能获得别人一时的好感，但最终必将为他人所疏远。在与雇主相处时，一定要宽容谦让，因为你接触到的人各种各样，百人百性，他们的秉性、脾气、爱好各不相同，特别是老人和病人，性格可能有些古怪，作为家政服务员要尽量

宽容、大度，谅解一点，谦让一点，尽量尊重对方的脾气和习惯，使对方感到满意。

2. 尊重雇主，不涉“内政”。家政服务员应了解和尊重雇主的生活习惯，如饭菜口味、兴趣爱好、作息规律、房间布置、生活用品的放置等，切不可自作主张，按照自己的意愿安排雇主的生活。家政服务员因工作关系，对雇主的家事了解较多，但一定注意，既不可妄加评论，更不可干涉人家的“内政”。对于雇主家中各成员间的矛盾，切不可搬嘴弄舌，使家庭矛盾激化。家政服务员应该多做有利于雇主家人团结和睦的事，同时切不可把雇主的家事张扬给左邻右舍，也不能去窥视和打听别人的隐私，不能翻弄别人的书信。如果你行事不慎，雇主在盛怒之下会拿起法律武器维护其正当权益。

3. 守时守信，尽心尽职。作为家政服务员应该工作在先，享受在后。每到一个新的雇主家里，应尽快了解熟悉自己的工作，主动、热情、勤奋、踏实、周到、合理地安排好自己的份内事，不要遗漏疏忽，不要总让雇主提醒督促。必须明白，但凡请你到家中工作的雇主，一般来说，总是有自己难以克服的困难，或无暇做家务，或无力照顾老人、病人、孩子。他们把你请到家中，非常希望你能尽快投入到工作中，以减轻他们的后顾之忧。你的职责就是去完成雇主交给你的任务，以此来换取你应得的报酬。在做完所有应做的事情之后，征得主人同意，你可以看看电

视、听听音乐。有的家政服务员把享受放在第一位，在劳务市场招聘时就会问雇主一些诸如“有没有家庭影院？”“电话可不可以打长途？”之类的问题，令雇主望而止步。

4. 好学进取，精益求精。服务工作做得是否出色，既与服务员的职业道德水平、工作态度有关，更与其业务水平、技能技巧有关。因此，掌握烹调、清洁卫生技能和照顾老人、病人和孩子的技巧，了解医药卫生知识，掌握家电知识等是十分重要的。随着社会的发展，人们的生活水平在提高，各种各样的新式家庭用具不断涌现，家政服务员必须不断地更新知识、熟练技巧，努力提高工作质量和效率，才能与时俱进，永不落伍。

5. 自尊自爱，热情大方。人与人之间本没有高低贵贱之分，只是由于社会分工不同，才有职业角色的不同。家政服务员以向对方提供服务为己任，其实质还是以自己的劳动获取正当收入，和雇主的人格完全平等。所以，家政服务员不应自卑，而应该自尊自爱，热情大方，在与人接触时大方稳重，说话得体，热情主动，和蔼可亲。

总之，家政服务员的工作应使雇主得到实惠和满意，必须以“两心”换取“三心”，即以家政服务员的“尽心、爱心”换取雇主的“称心、放心和安心”。所谓“称心”，就是一定要各方到位，包括服务员的人品、服务技能、工作效果都应符合雇主的要求，并

使之满意。所谓“放心”，就是当雇主和服务员之间相互得到满意和信任之后，家政服务员会成为雇主的一名不可缺少的得力助手。雇主会逐步把一切都托付给你，如将钥匙交给你，把钱账交给你等等。所谓“安心”，就是家政服务员应为雇主创造一个温馨、舒适、有序的家庭环境，使他们无后顾之忧，安心工作。

二、法律常识

(一) 民法常识

民法是调整平等主体的公民之间、法人之间、公民和法人之间的财产关系和人身关系的法律规范的总称。

财产关系是指在生产、分配、交换、消费过程中所形成的所有权、债权、继承权及购销借贷、加工承揽等合同关系；人身关系是指没有财产内容但有人身属性的社会关系，它由人格权关系和身份权关系组成。人格权包括：生命权、健康权、名称权、肖像权、名誉权、著作权、发现权等。民法是市场经济活动的基本法，它以自愿、公平、等价有偿、诚实信用为基本原则。我国现行的民法规范主要是1986年4月颁布的《民法通则》。民事权利与民事责任是民法的重点内容。

民事权利是公民、法人在民事法律关系中，依照法律的规定或合同的约定，根据自己的意愿实现自己某种利益的可能性。它包括三个方面的含义：首先，

民事权利意味着在一定范围内的自由；其次，民事权利意味着实现一定利益的可能性；最后，民事权利具有法律保障性。公民、法人的民事权利主要包括财产所有权、债权、知识产权和人身权。

1. 财产所有权。财产所有权是指所有人依法对自己的财产享有占有、使用、收益和处分的权利。公民的个人财产，包括公民个人的合法收入、房屋、储蓄、生活用品、文物、图书资料、林木、牲畜和法律允许公民享有的生产资料以及其他合法财产。公民的合法财产受法律保护，禁止任何组织和个人侵占、哄抢、破坏或者非法查封、扣押、冻结、没收，公民依法享有财产继承权。国家、法人及其他组织的财产所有权依法受保护，任何人不得非法侵占。

2. 债权。债权是按照合同约定或者依照法律的规定，在当事人之间产生的特定的权利和义务关系。享有权利的人是债权人，负有义务的人是债务人，债权人有权要求债务人履行义务。

3. 知识产权。知识产权是指民事主体依其智力创造的成果依法享有的专有权利，又称智慧财产权。知识产权是集财产权和人身权于一体的民事权利，具有专有性、创造性、时间性和地域性等特点，是一种无形财产权。知识产权包括著作权（版权）、专利权、商标权、发明权、发现权、其他科技成果享有权等。民法规定公民、法人享有著作权，依法有署名、发表、出版、获得报酬等权利；公民、法人依法取得的

专利权受法律保护；法人、个体工商户、个人合伙依法取得的商标专用权受法律保护；公民对自己的发现享有发现权。

4. 人身权。人身权是指与人身不可分离而无直接财产内容的民事权利。公民享有的人身权，主要包括生命健康权、姓名权、肖像权、名誉权、荣誉权、身份权（如婚姻自主权、亲权、亲属权）；法人享有名称权、名誉权和荣誉权等人身权。公民的人格尊严受法律保护，禁止用侮辱、诽谤等方式损害公民、法人名誉。

民事责任指公民或法人在民事活动中违反民法规定承担的责任。其构成条件有四：一是侵权造成事实；二是违法性的侵权；三是损害事实和违法行为有因果关系；四是行为人必须有过错（故意或过失）。

承担民事责任的方式主要有：停止侵害；排除障碍；消除危险；恢复原状；修理、更换；赔偿损失；消除影响，恢复名誉；赔礼道歉；支付违约金。

（二）劳动法常识

劳动法是调整劳动关系和与劳动相联系的其他社会关系的法律法规的总称。1994年7月我国颁布了《劳动法》。

我国《劳动法》规定，劳动者的基本权利有以下几个方面：

1. 劳动权。指具有劳动能力，达到法定就业年龄的劳动者有获得平等就业和选择就业的权利。劳动

者就业不因民族、种族、性别、宗教信仰不同而受歧视。妇女享有与男子平等的就业权利。

2. 取得劳动报酬权。指劳动者参加社会劳动，按其劳动的数量和质量，从用人单位取得报酬的权利。劳动报酬实行同工同酬，国家实行最低工资保障制度，用人单位支付劳动者的工资不得低于当地最低标准。工资应以货币形式按时付给劳动者本人，不得克扣或者无故拖欠劳动者工资。劳动者在法定休假日和婚丧期间，以及依法参加社会活动期间，用人单位应当依法支付工资。妇女享有与男子同工同酬的权利。

3. 休息休假的权利。是指劳动者在经过法定时间劳动后身心得到修养的权利。用人单位应当保证劳动者每周至少休息一天。国家实行劳动者每日工作时间不得超过 8 小时，平均每周工作时间不得超过 44 小时的工时制度。用人单位如延长工作时间，一般每日不得超过 1 小时。因特殊原因需要延长工作时间的，支付不低于工资的 150% 的工资报酬；休息日安排劳动者工作后不能安排补休的，支付不低于工资的 200% 的工资报酬；法定休假日安排劳动者工作的，支付不低于 300% 的工资报酬。劳动者连续工作一年以上的，享受带薪年假。

4. 其他权利。此外还有劳动安全卫生保护权、接受职业技能培训权、享受社会保障和福利的权利以及提请劳动争议处理的权利等。女职工享受特殊的劳

动保护。

5. 劳动合同。依照《劳动法》，劳动者和用人单位应签订劳动合同。明确合同期限、工作内容、劳动保护和劳动条件、劳动报酬、劳动纪律、劳动合同终止条件以及违反劳动合同责任等项内容。

（三）妇女权益保障法常识

妇女权益保障法制定和实施的目的是为了保障妇女的合法权益，促进男女平等，充分发挥妇女在社会主义现代化建设中的作用。1992年我国颁布了《妇女权益保障法》。

妇女权益保障法规定的妇女权利包括：政治权利、文化教育权、劳动权利、财产权利、人身权利、婚姻家庭权利等。对于侵害妇女合法权益的行为，将按照有关法律的规定处罚。

（四）消费者权益保护法常识

消费者权益保护法是调整在保护消费者权益过程中发生的经济关系的法律规范的总称。消费者是指为了满足个人生活消费的需要而购买、使用商品或者接受服务的居民。消费者权益是指消费者依法享有的权利及该权利受到保护时给消费者带来的利益。主要包括以下几个方面：

1. 消费者在购买、使用商品时享有人身、财产安全不受损害的权利。即享有安全权。

2. 消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受服务的真实情况权。即享有知情权。