



职业技能培训专用教材
温暖工程推荐用书

项目总监：李岩伶

家庭服务

职业教育研究中心 编著

适用于

- 农村劳动力转移就业培训
- 农村实用人才培养
- 就业、再就业岗前培训
- 新农村建设“农家书屋”配书



华文出版社

职业技能培训专用教材
温暖工程推荐用书

家庭服务

职业教育研究中心 编著

华文出版社

图书在版编目(CIP)数据

家庭服务 / 职业教育研究中心编著. —北京: 华文出版社,
2007.4

职业技能培训专用教材. 温暖工程推荐用书
ISBN 978 - 7 - 5075 - 2183 - 2

I. 家… II. 职… 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 051775 号

华文出版社出版

(邮编 100055 北京市宣武区广安门外大街 305 号 8 区 2 号楼)

网址实名: 华文出版社

电子信箱: hwchs@263.net

电话: 010—58336261 58336270

新华书店经销

济南石茂印务有限公司印刷

880×1230 32 开 3 印张 81 千字

2007 年 11 月第 1 版 2007 年 11 月第 1 次印刷

*

定价: 6.00 元

前 言

温家宝总理在 2007 年“两会”期间所做的政府工作报告中指出：“要把发展职业教育放在更加突出的位置，使教育真正成为全社会的教育，这是一项重大变革和历史任务。”并且指出要“加强农村劳动力培训，提高农民科学种养技术水平和转移就业能力，培养造就新型农民”。目前，我国农村劳动力转移培训工程正在积极展开，这既是建设社会主义新农村的需要，也是发展我国社会经济的必然要求。

本教材主要是针对农村劳动力转移培训、农村实用人才培养以及就业、再就业岗前培训而编写的，也可作为新农村建设“农家书屋”的配书。在编写上，编者力求突出职业培训的实践性和针对性，结构短小、精悍，内容精练、紧凑，可使学习者在较短的时间内掌握一门实际技能，达到上岗要求，尽快实现就业。

本书共分为九章，主要包括进城务工准备、日常生活礼仪、家务劳动、孕产妇护理和婴儿保育、家庭常用护理技术和知识、陪护老人、护理病人、安全常识、维护自己的合法权益等内容。通过本书的学习，使学习者对家庭服务工作有一个全面的了解和认识，为走上家庭服务工作岗位打下良好的基础。

本书知识讲解精要，语言通俗易懂，图文并茂，适合农民工使用，也可作为就业及再就业人员的自学教材。

限于编者水平，书中难免存在不足之处，敬请读者批评指正。

编 者

目 录

第一章 进城务工准备	1
一、进城务工的基本条件和素质要求	1
二、怎样找工作	1
三、准备相关的证件	2
四、进行体检	2
五、签订合同	2
六、与雇主见面	5
第二章 日常生活礼仪	6
一、仪表仪容	6
二、言谈举止	7
三、待人接物	10
四、了解雇主的生活习惯	13
第三章 家务劳动	16
一、家庭烹饪	16
二、居室保洁	24
三、衣物的洗涤、晾晒、熨烫及保管	30
四、正确使用家用电器	34
第四章 孕、产妇护理和婴儿保育	42
一、孕妇的护理	42
二、产妇的护理	45
三、婴儿的保育	47

第五章 家庭常用护理技术与知识	53
一、家庭常用的基础护理技术	53
二、家庭常用的救护知识	56
三、家庭消毒与隔离方法	60
第六章 陪护老人	63
一、老人的饮食	63
二、老人的起居	65
第七章 护理病人	70
一、常见慢性病的护理	70
二、常见恶性肿瘤的护理	73
三、常见传染病的护理	76
第八章 安全常识	78
一、人身安全	78
二、家庭安全	81
三、用电安全	84
四、燃气安全	85
五、交通安全	85
六、常用紧急电话	86
第九章 维护自己的合法权益	89
一、拖欠工资	89
二、解除劳动合同	89
三、发生责任事故	90

第一章 进城务工准备

一、进城务工的基本条件和素质要求

(一) 进城务工的基本条件

- (1) 18~45 周岁具有初中以上文化程度的中国公民。
- (2) 身体健康,无不良嗜好。
- (3) 遵纪守法,具有良好的道德素质。
- (4) 服务技能熟练,具有高度的责任感。
- (5) 会说普通话。

(二) 进城务工的素质要求

- (1) 有良好的卫生习惯。
- (2) 心胸开阔,不斤斤计较。
- (3) 有助人为乐的精神。
- (4) 有较强的适应能力。
- (5) 尊敬他人,善于与人沟通。
- (6) 勤于学习,具有良好的职业技能。

二、怎样找工作

(一) 在家乡

- (1) 通过县、乡(镇)的劳动就业机构介绍。
- (2) 去当地政府批准的培训学校学习,掌握一定技能。



(二) 在城市

- (1) 去城市的社区居委会或街道办事处。
- (2) 去城市的人力资源服务中心或职业介绍所。
- (3) 通过报纸、网络、广播、电视等途径找工作。
- (4) 通过家政服务公司。
- (5) 通过老乡或者朋友介绍。

【特别提示】去职业介绍所找工作时,如果要交押金,千万不要上当,因为正规的职业介绍所是不收押金的。

三、准备相关的证件

找工作之前应该准备好相关的证件,主要有以下几种:

- (1) 身份证。
- (2) 毕业证或学历证明。
- (3) 培训证书或其他资格证书。
- (4) 流动人口婚育证。
- (5) 暂住证。

【特别提示】18~49 岁的育龄妇女持身份证和一寸免冠照片 2 张到户口所在地村委会,可办理《流动人口婚育证》。

四、进行体检

在开始家庭服务之前,一定要去医院进行身体检查。体检通过后,领到健康证,才能开始工作。

- (1) 化验血,检查肝功能。
- (2) 进行 X 光透视。

【特别提示】有传染性疾病的人不能从事家庭服务。



五、签订合同

一定要和家政服务公司、雇主签订合同,这样不仅能保护家庭服务员的合法权益,也能保护雇主的合法权益。签订合同要注意以下两个方面:

(1)认真看合同的内容,如果有不明白的地方,一定要问清楚。

(2)签订好合同后,自己保留一份,并妥善保管。

【特别提示】不愿意签订合同的家政服务公司或雇主最好不要去,以免上当受骗。

家政服务合同

(仅供参考,可视具体情况增减条款)

一、经甲方(雇主)乙方(家庭服务员)协商同意,签定服务合同,在合同有效期间,甲、乙双方必须遵守国家法律、法规,遵守公司颁发的《用户须知》和《服务员守则》,以保护甲、乙双方的合法权益,不受侵犯。

二、甲方(雇主)的权利和义务

1.有权要求乙方提供_____为内容的家庭服务工作。未征得乙方同意,不得增加上述规定以外的劳务负担。

2.向乙方提供与甲方家庭成员基本相同的食宿(儿童、老人、病人加餐除外),不得让乙方与异性成年人同居一室。

3.平等待人,尊重乙方的人格和劳动,在工作上给予热情指导,不准虐待。

4.负责保护乙方安全。

5.按月付给乙方工资()元,不得拖欠、克扣。

6.服务期半年内负担乙方医药费30%,半年之后负担乙方医药费40%。

7.保证乙方每月休息不少于3天,如因特殊情况不让乙方休息,应征得乙方同意,并按天付给报酬。

8.乙方为甲方服务时,造成本人或他人的意外事故,甲方应立即通知有关部门和公司,积极处理好善后事宜,并承担一定经济责任。

9.乙方在服务过程中,因工作失误给甲方造成损失,甲方有权追究乙方责任和经济赔偿的要求,依照国家法律和有关法规处理。甲方不得采取搜身、扣押钱

家庭服务

物以及殴打、威逼等侵权行为。

10. 不得擅自将乙方转换为第三方服务,不许将乙方带往外地服务。

三、乙方(家庭服务员)的权利和义务

1. 自愿为甲方提供 _____ 为内容的家庭服务工作。

2. 热心工作,文明服务,遵守公共道德和国家法律、法规。

3. 不得擅自外出,不带外人去甲方住处,不准私自翻动甲方物品,不参与甲方家庭纠纷。未经甲方允许私自外出或违反上述规定,发生问题责任自负。

4. 服务期间,因工作失误,造成的损失,均由自己负责。

5. 每月可休息2天,如因甲方需要而停休,有权向甲方按天收取报酬。

6. 服务期半年内自己负担医药费70%,半年以上,自己负担60%。

7. 有权拒绝转换为第三方服务,或带往外地服务。

8. 有权拒绝甲方增加合同规定之外的劳动负担,如双方协商同意,乙方有权要求增加劳动报酬。

9. 乙方合法权益受到侵害,有权向有关部门和公司提出申诉,直至向司法部门控告。

四、合同签订与解除

1. 签订合同时,双方向公司(合同签发部门)交纳介绍费,介绍费一律不退。

2. 合同到期后或合同内容有所变更时,7天之内应由双方持合同到公司办理续签和变更手续。

3. 经公司同意,双方持合同办理解除合同手续,服务合同才视为终止。

4. 乙方擅自离开用户家,甲方必须在24小时内通知公司备案,否则乙方所出问题均由甲方承担责任。

5. 合同未到期双方均要解除合同,各收违约金()元,任何一方要求解除合同,则由提出方交纳()元违约金。

6. 本合同经双方商洽期限自 年 月 日起至 年 月 日止。

甲方(签字) 登记号

乙方(签字) 登记号

公司(盖章)

此合同一式三份,交雇主、家庭服务员、公司各自保存。



六、与雇主见面

(1)举止端庄。说话时不要东张西望,两手乱摸,更不要嘴里吃着东西。

(2)认真回答。对于雇主提出的问题,要认真、有礼貌地回答。

(3)仔细询问。在回答完雇主的问话之后,仔细询问住房条件、家庭成员情况等问题。

【特别提示】对于没有女性的家庭,一定要慎重选择。



本章思考和练习

1. 进城找工作应准备哪些证件?
2. 小芳进城做家庭服务员快两个月了,还没和雇主签合同。同乡小凤劝她赶紧和雇主签合同,小芳说:“签什么合同,我干活他们付工资,没事儿!”小芳的想法对吗?为什么?



第二章 日常生活礼仪

在雇主家中,除了家务劳动之外,家庭服务员还需要掌握一些日常生活礼仪。这样不仅有助于提高自身的修养,让雇主享受到你的优质服务,还会赢得雇主的尊重。

一、仪表仪容

(一)仪表

家庭服务员要保持整洁、大方的仪表。

1. 选择适宜的服装

服饰打扮不仅要与自己的身份相协调,还应与工作环境、氛围相适应,以方便自己工作。

2. 穿戴整齐、大方

着装不能过于随意,要整齐、大方,切忌服装不整。

3. 着装卫生、清洁

服装、鞋袜要经常更换、清洗。

4. 常洗头发,常修剪

坚持每天清洗头发,以免产生异味;发型要精干大方、干净利落,并且与自己的体型相协调。

【特别提示】不要穿时髦的服装,不要穿又高又厚的高跟鞋。

(二)仪容

1. 清洁面部

坚持每天早、晚洗脸,及时清除脸颊、颈部的污垢和汗渍,并涂抹



适量的护肤品。

2. 适当化妆

化妆总的原则是少而精。可以根据自己的肤色、脸型以及季节的不同而调配,例如,夏季出汗多适合淡妆,冬季可以适当浓一点。切忌浓妆艳抹。

3. 修剪指甲

指甲应该及时修剪和清洗,保持指甲的清洁。切忌留长指甲,涂抹怪异的指甲油。

4. 保持口腔卫生

坚持每天早晚刷牙,不吃大葱、大蒜等有刺激性异味的食物。

二、言谈举止

(一) 言谈

1. 交谈

- (1) 与人交谈,声音要清晰,音量要适中,以对方能听清为宜。
- (2) 与人交谈,语速要适中,切忌说话速度过快,以免对方听不清楚。
- (3) 与人交谈,要保持一定的距离,以免唾沫溅到对方。



- (4) 与人交谈,手势不要太多,幅度不要过大。

【特别提示】说话的时候,不要皱眉头。



家庭服务

2. 说话文明

(1) 称呼得体。见到熟人、客人或与人讲话前要先有称呼,称呼要符合自己的身份。

(2) 交谈的话语准确、明了。说出的话能确切表达自己的意思,对方能明白。

(3) 说话诚实。不虚假、不浮夸、不随意乱说。

(4) 自觉运用日常礼貌用语。例如,“您好”、“请”、“对不起”、“谢谢”、“再见”等。

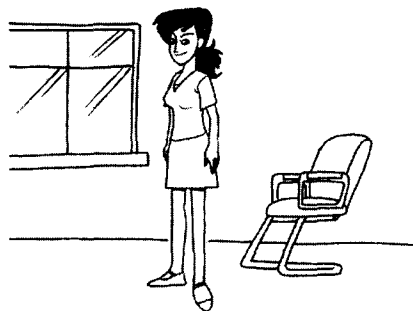


(二) 举止

1. 站姿

(1) 两脚脚跟着地,两脚尖分开约 45 度。

(2) 腰背挺直,自然挺胸,头微向下,使人看清你的面孔。



(3)两臂自然下垂,不耸肩,身体重心在两脚中间。

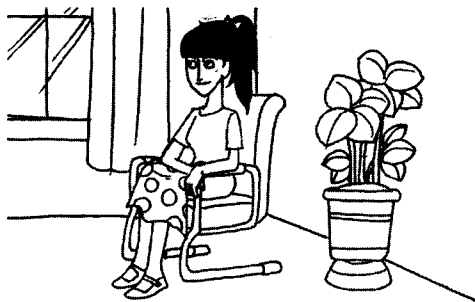
【特别提示】与人谈话时,不要把手臂交叉抱在胸前;不要扭动身子,东张西望;不要斜靠门框和墙边。

2. 坐姿

(1)落座要轻、稳,从容地走到座位前,再转身落座。

(2)坐姿要端正稳重、自然大方,双腿不要叉开,不要跷二郎腿,不要抖动。

(3)穿裙子落座时要用手拢一下裙子,并注意并紧双膝。



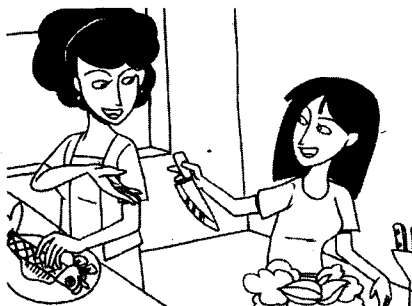
(4)要移动椅子时,应先把椅子放在应放的地方,然后落坐。

3. 递交物品

(1)递文件时,要把正面文字对着对方的方向递过去。

(2)如果是钢笔,要把笔尖向着自己,使对方容易接着。

(3)如果是刀子、剪刀等利器,应把刀尖向着自己。



家庭服务

【特别提示】在接物、递物时,要与对方正面对,双手接、递。

(三)接打电话

(1)电话来时,听到铃响,至少在第二声铃响前拿起话筒。

(2)通话时先问候。对方讲话时要留心听,并记下要点。没有听明白的地方,及时询问对方。结束时礼貌道别,待对方挂断电话后,自己再放下话筒。



(3)通话简明扼要,不得在电话中聊天。

(4)遇到自己不能处理的电话,可以告诉对方,并马上将电话交给雇主。在转交前,应先把对方所谈内容简明扼要地告诉雇主。

(5)要打私人电话或打收费电话时,应先向雇主说明,得到允许后再打。

【特别提示】接打电话时,说话的语气要和蔼、友善。

三、待人接物

(一)礼貌待客

接待来访的客人是家庭服务员最常见的工作。如果客人受到热情接待,不仅体现了家庭服务员的良好形象,也促进了客人与雇主间的关系。



1. 接待准备

(1) 布置接待环境。接待客人的地方是家庭对外的窗口,要尽量把接待客人的房间布置得整洁、明亮,营造良好的待客环境,让客人一进门就能感受到家庭的洁净和温馨。

【特别提示】要经常打开窗户通风换气,保持室内空气新鲜。



(2) 准备接待物品。若需要客人换鞋,应准备好干净的拖鞋。要准备好招待客人的茶壶、茶杯、茶叶、烟灰缸等物品,有时还要根据客人的喜好准备水果、点心等。

(3) 做好心理准备。接待客人应做好心理准备,要从心理上尊重客人,待人接物热情开朗,温存有礼。

2. 接待客人

(1) 开门。当听到门铃声或敲门声,要迅速应答,放下手头的工作,做好开门的准备。开门前,通常要先问清来访人姓名、被访人姓名以及和被访者的关系,核对后再开门迎客。

【特别提示】如果来访者并不认识雇主,或是上门做推销的,或雇主事先未交代,不要开门,更不用接待。

动脑思考

若是曾经来过的客人,但主人不在家,你该怎么做?

答:可以告诉客人主人不在,待主人回家后再请光临或记下对方留言。

