

北京市职业技能培训鉴定教材

家

家政服务

(初级)

北京市劳动和社会保障局组织编写



中国劳动社会保障出版社

Jiānzhēng Fúwù

北京市职业技能培训鉴定教材

家 政 服 务

(初级)

北京市劳动和社会保障局组织编写

中国劳动社会保障出版社

编审委员会

主	任	王德修				
副	主	任	湛跃进	吴晓军	王成景	
委	员	何燕	韩军	彭向东	朱小京	

本书编审人员

主	编	王君				
编	委	王君	王方	陈恒	陈珊玲	
		刘冬红	谢军			

目 录

第1章 职业与就业常识	(1)
1.1 职业道德与职业守则	(1)
1.2 择业与就业常识	(6)
第2章 礼仪与人际交往常识	(20)
2.1 礼仪常识	(20)
2.2 人际交往常识	(29)
第3章 家政服务基础	(38)
3.1 家居清洁	(38)
3.2 洗涤保管衣物	(68)
3.3 家庭采买	(84)
第4章 家庭烹饪常识	(96)
4.1 制作主食	(96)
4.2 烹制菜肴	(102)
第5章 照料婴幼儿	(122)
5.1 婴幼儿喂养常识	(122)
5.2 生活起居料理	(130)
第6章 护理老年人	(139)
6.1 基础护理常识	(139)
6.2 老年人膳食料理常识	(145)
6.3 起居料理常识	(155)
第7章 护理病人	(167)
7.1 膳食起居料理	(167)
7.2 常见护理技术	(174)

第1章 职业与就业常识

1.1 职业道德与职业守则

家政服务员是进入雇主家庭，并根据合同约定及家庭服务需要为雇主家庭生活服务的人员。作为家政服务员不仅要有一定的技术技能，以满足雇主家庭生活的需求，还必须要有较高的道德修养和职业道德。道德主要包含两个方面：一方面是思想意识；另一方面则是行为准则。思想意识状况要通过行动来表现，行为准则是道德的载体。家政服务员的职业守则就是家政服务员的行为规范；家政服务员要身体力行、认真自觉遵守。

1.1.1 职业道德

职业道德是指从事各种不同行业的人，在自己的职业活动中，所遵守的特殊道德。即一个人在其职业生活实践中，应当遵循的道德准则、规范，以及与之相适应的道德观念、情操和品质。职业道德是社会道德的重要组成部分。

1. 遵纪守法，维护社会公德

(1) 遵纪守法是社会主义国家公民应有的责任与义务

法律和纪律是使民众社会行为和社会生活协调有序的准绳，是最广大民众根本利益和自由权利的保障。法律和纪律是一种具有强制性的行为规范。这种强制性行为规范的必要性来自两个方面：一方面，任何一个国家、政党或社会团体，要达到既定的目标，都必须将每个成员的意志统一起来，形成强大的合力。然而，在目标实现过程中，由于每个人认识、觉悟的偏差与高低会直接影响到意志的统一。为此，就要在深入进行思想教育、培育共同理想信念的同时，制定严明的法纪，实行自觉基础上的强制和约束。另一方面，人具有趋利避害的本性，在市场经济条件下，这种本性表现得更加突出。为使人们正常合理地追求自身利益，就要求有健全的法纪，借助法纪的强制约束力来引导和规范人们的逐利行为。只有遵纪守法，依法纪行事，社会才会安定，经济才能发展。倘若没有法纪的规范，失去法度的控制，各项秩序就无从保证，人们生存、发展的环境就会遭到破坏，人民群众就不可能安居乐业。从国家而言，依法治国是党领导人民群众治理国家的基本方略。为推进依法治国的进程，我们每个公民更应该懂得遵纪守法的重要性、必要性，做到知法、守法、不犯法。

法律与道德都是调解人与人之间关系的手段。在我国社会主义社会中，法纪和道德虽然是两种不同的社会规范，但他们在本质上是一致的，都是为社会主义事业服务的，它们之间有着紧密的联系，相互作用，相互渗透，相辅相成。社会主义法纪本身也体现若社会主义职业道德的精神，是培养和推进职业道德品质的有力武器。遵纪守法是一切公民、从事任何职业的劳动者都必须做到的。作为家政服务员遵纪守法更是前提，因为，家庭是社会的细胞，是社会主义法纪重点保护的社会基本组织单位。进入家庭的家政服务员必须要有法纪观念，要知法守法、模范执行国家规定的各种规章制度。家政服务员无论在何种情况下，都要牢牢记住遵纪守法是公民的责任与义务。

(2) 维护社会公德是家政服务员必须具备的品质

社会公德是所有社会成员在公共生活领域中应遵循的基本道德规范。中华人民共和国宪法明确规定：“国家提倡爱祖国、爱人民、爱劳动、爱科学、爱社会主义的公德。”五爱精神和以为人民服务为核心的集体主义道德原则是我国社会主义社会公德的基本内容。家政服务员要自觉地遵守这些公德，并且加以维护。

社会公德有狭义和广义之分：狭义的社会公德，是指人们在社会公共生活中应该遵循的基本道德规范；广义的社会公德，包括为人民服务的核心——集体主义道德原则和“五爱”精神。中华人民共和国宪法明确规定：“国家提倡爱祖国、爱人民、爱劳动、爱科学、爱社会主义的公德。”社会公德还包括公共生活领域中所有要遵循的各方面道德原则和行为规范。家政服务员作为我国公民，除非被剥夺公民权，否则就有责任和义务模范地履行社会公德。社会公德不仅是家政服务员作为职业劳动者和国家公民必须了解和履行的基本道德知识和修养；而且也是职业化的家政服务员必须履行的职业道德。

2. 忠厚诚实，不涉家私

(1) 忠厚诚实是做好家政服务工作的前提

忠厚诚实归根结蒂是劳动态度问题，劳动态度是职业道德的集中表现。通常情况下都是家政服务员一人在雇主家里工作，所以，家政服务员的“本分”显得尤为重要。家政服务员应该珍惜雇主的信任，爱护财物，不挥霍浪费；不该用的东西不要用，不该拿的东西不要拿；要以自己的行动证明自己是一个值得信任的人。

诚实是做人的基本品质，也是家政服务人员应具备的道德品质。家政服务员应实事求是，不弄虚作假。通常，家政服务员的户籍地址、婚姻状况、健康状况等不应向雇主隐瞒。对于工作中出现的差错、事故，如损坏了雇主家的物品，给有病小孩服错了药物，婴幼儿吞咽了异物等，都应及时汇报，共商解决办法。若遇家中有事或其他原因要求辞工，一定不能搞突然袭击，要至少提前一周通知雇主和家政公司，以便雇主和家政公司作出恰当安排。有些家政服务员在服务过程中常会因好奇而去翻动雇主的物品，不该看的看了，不该动的动了，有的甚至将物品损坏，这种行为极不可取，因为当家政服务员翻看完这些东西后，即使很小心地将其放回原处，细心的雇主还是能够很容易发现东西被翻动过，这就必然导致雇主对家政服务员产生怀疑，对其失去基本的信任。这样，在以后的合作过程中就会产生隔阂，不利于长期合作。

(2) 不涉家私是家政服务员的必备品质

俗话说：家丑不可外扬。每个人都拥有神圣不可侵犯的“隐私权”，且该项权利是受法律保护的。尊重他人隐私权，实际上就是对他人的尊重，它可以避免或减少许多不必要的纠纷和矛盾。对于雇主的“内政”，家政服务员要做到：不评论，不掺和，不打探，不传播。“不评论”就是对于雇主的家庭内部问题和矛盾不加评论。“不掺和”就是对于雇主家中成员之间的矛盾不搬嘴弄舌，不挑拨离间，以免使家庭矛盾激化。“不打探”就是不去窥视和打听别人的隐私。“不传播”就是不把雇主的家事张扬给左邻右舍，不泄漏雇主的私人信息，尤其是那些使雇主遭受人身、财产损害的信息。

家庭作为一块私人领地，可以说是世界上唯一隐蔽人类缺点与失败的地方，它同时也蕴藏着甜蜜的爱。个人家庭的秘密是受法律保护的，是不容侵犯的。家政服务员进入雇主家庭后，一定要尊重雇主家庭成员个人的隐私权和财产私有权。家政服务员对雇主家庭中不需要

知道的事,要做到不闻不问,服务员不应出于好奇随意乱翻家中的东西,更不应将家中的东西据为己有。遇到雇主家庭内部发生矛盾时,家政服务员一般情况下不要参与其中,更不能偏袒一方或说三道四;需要劝解时也只能点到为止。从道德与法律的角度而言,家政服务员更不能将雇主的隐私当做谈资而广为传播。不涉家私是家政服务员职业道德的重要内容,也是家政服务员必备的品质。

3. 树立首都意识、职业意识

(1) 首都意识

首都意识,是指人们在思想认识上对首都的地位、性质、功能、特点和资源条件及其对主体自身行为要求的科学理解和把握。首都意识的内涵十分丰富,但作为在北京工作的家政服务员首先是服务意识。北京是全国人民的首都、是党政军首脑机关所在地,在首都工作的人首先就必须竭尽全力搞好服务,这是中央赋予北京市的重大政治责任,也是由首都作为党政军首脑机关所在地这种特殊的地位所决定的。在首都北京工作生活的人还必须有大局意识。北京是全国的政治、经济、文化、国际交往中心,北京市的政治氛围是否和谐,对全国改革、发展、稳定具有举足轻重的作用。因此,就要求在北京工作的人必须更讲政治、顾全大局,确保首都政治稳定和社会安定。另外,还应有开放意识和文明意识。北京不只是北京人的首都,更是全国人民的首都,在一定程度上代表着中国的形象。每个在北京工作生活的人都应文明做人,文明办事,努力使北京成为大力发展先进文化的示范地区,成为全国社会秩序、社会治安最好,环境最清洁、最卫生、最优美,文化教育和科学技术最发达,社会风气、道德风尚、民主法治、市民素质最好的城市。从而树立首都良好的国际形象。

(2) 职业意识

职业意识即是人们对待职业劳动的认识、评价、情感和态度,是支配和调控职业行为和职业活动的调节器。职业意识是人们对所从事职业的认同,它可以最大限度地激发人的活力和创造性,是敬业乐业的前提。

家政服务员职业与社会上一切职业一样,其产生是社会劳动分工越来越细的结果,是社会、经济发展的需求。1995年,劳动和社会保障部根据《中华人民共和国劳动法》的有关规定,制定了《家庭服务员国家职业标准》,确定了职业名称、职业定义、职业等级、职业环境条件等。对家政服务员职业的活动范围、工作内容、技能要求和知识水平做了明确规定。2000年国家劳动和社会保障部正式将《家庭服务员》定名为《家政服务员》,并制定了《家政服务员国家职业标准》。

随着社会生产的发展和科学技术的进步,社会分工越来越细,人们对社会的依赖变得日益明显,人与人之间的交往与联系进一步密切。同时,社会的发展也开阔了人们的眼界,使人们对物质生活和精神生活都产生了新的、更高的需求。各种行业的出现,是满足这些需求不可缺少的手段。而且,每一种职业都是社会物质生产和精神生产总体系中的一个组成部分。然而,有许多从业人员对家政服务员职业缺乏长远打算,从事家政服务的目的、事由各有不同:有些人只是想来这个行业看看,适合则留下来工作,不适合则找借口回家;有些人则因为生活所迫,一旦生活状况得以改观,则会放弃做家政服务员工作;也有一些人则是充满幻想而来,对做家政服务员工作没有一点思想准备。这些人员往往很难在家政服务岗位上坚持下去,且在脱离家政服务岗位前,往往会编造出各种理由来蒙骗雇主和家政公司。有些人会对雇主说她是被人骗来的;有些人会编造出家人病重或是家中出了大祸,必须要回家;

有些人会说自己出来时就患有重病或者慢性病而让雇主放行，以及农忙要回家、想家要回家、说走就走等。这些人根本就没有把家政服务员作为一种职业来对待，也恰恰是这些人员损害了家政行业的信誉和形象。

应该说任何职业都是社会劳动分工的产物，所以，我们说职业没有高低贵贱之分，只是分工不同。从事家政服务工作的人员必须有职业意识，并积极、认真、负责地为雇主服务，从而有效提升家政服务员的社会地位和行业形象。这是每一个家政服务从业人员的义务，也是必须做到的。

1.1.2 职业守则

每个人在职业活动过程中均要遵循一定的行为准则，家政服务员的职业守则就是家政服务员的行为准则，每一个家政服务工作者均要身体力行、认真自觉遵守。

1. 重信誉，守合同，维护行业形象

诚信是做人的第一要素。家政服务员必须重视信誉，尽职尽责按合同的约定做好各项工作。家政服务员的 service 时间、服务方式、服务内容不尽相同。有的是钟点服务，有的是包月服务；有的住家，有的不住家；有的是简单的家务劳动，有的是照看小孩或照料老人、病人或孕产妇。不管其差异性有多大，都要求家政服务员有强烈的工作责任感，要在做好基本工作的基础上，设身处地地多为雇主着想，认认真真把每项自己应做的工作做得有条不紊、次序井然，从而解除雇主的后顾之忧。

目前，部分家政服务人员合同严肃性缺乏足够认识。她们在服务的过程中，如对工作稍不如意，略不顺心，家庭有事或遇到年节时是说走就走，置个人信誉、雇主生活于不顾，常常是无端撕毁服务合同；也有一些人员在掌握了工作的基本技能和生存方式后，便会不断地要求雇主予以涨工资，向雇主提这样那样的条件，一旦自己的私欲得不到满足，便随意毁约，不执行合同约定，甚至说谎哄骗雇主，最后落个缺乏诚信的不良印象。这些情况严重损害了雇主的利益，影响了家政行业的声誉，同样也损害家政服务人员自身形象。新时期的家政服务员从事的是一种职业，是职业就要讲究职业道德，注重信誉、信守服务合同是对家政服务人员的基本要求，每一个从事家政服务员工作的人员都要自觉遵守行业有关规定，积极维护行业声誉，维护家政服务人员自身形象，做一名合格的职业家政服务员。

2. 尊重雇主，勤劳节俭，保障雇主安全

(1) 尊重雇主既是做好家政服务工作的需要，也是家政服务员必须遵守的职业规范

家政服务员是为满足雇主家庭生活的需求而进入该家庭的，因而必须尊重这个家庭的各种习惯和要求，并尽力满足雇主的合法服务需求，以完成自己的任务。家政服务员进入雇主家庭必须尊重该家庭中的每一个成员，并与他们建立良好的人际关系，这既是做好家政服务工作的需要，又是家政服务员必须遵守的职业规范。

家政服务人员来自于不同的地域，各地有着不同的生活习俗，她们原有生活习俗可能与雇主的生活习俗有着根本的不同，当两种习俗发生冲突时，家政服务人员应当努力改变自己的习俗，顺应新的环境，切不可原有的生活习俗不可改变来为难雇主。家政服务员与雇主的关系是服务与被服务的关系，服务者要为被服务者工作，要使被服务者满意，这是服务者必须明白的基本道理。如何才能做到让雇主满意。首先，要学会尊重雇主，学会服从雇主，俗话说“干活不由东，累死也无功”说的就是这个道理。明确了这种服务关系后，认真执行在服务合同中双方约定的服务项目，就是服务员必须完成的工作内容。其次，努力完成好自

己的本职工作，就是对雇主的尊重。尊重雇主还表现在有事多与雇主商量，比如家中饭菜安排，食品的采购、节假日休息安排等都要征求雇主的意见。

家政服务员和雇主的关系在人格上是完全平等的，对任何人的错误行为和不平等的做法有批评、申辩、说理的权利。但要注意场合、时间和方式，不要大吵大闹。如果雇主的要求超出他应有的权利，有违国家法律法规，有违道德标准，家政服务员是有权利以礼相拒，不予执行的。必要时，也可以用法律的武器保护自己的权益。

(2) 勤劳节俭是一种人生态度、价值取向和伦理观念，是一种高尚的精神境界

勤劳可以创造财富，节俭可以积累财富。但是，如果我们不树立这种人生观，而是一味地讲虚荣、讲排场、摆阔气，难免会误入歧途。勤劳节俭是做人的基本品质。我们必须养成勤劳节俭的好习惯，不管家庭富裕还是生活贫寒，我们都要以勤劳节俭为荣，以奢侈浪费为耻。在日常生活中，每个人都要积极参加力所能及的劳动，注意节约，学会储蓄；还要爱惜物品，修旧利废，不轻易丢弃东西，养成节俭的好品质。

目前，在我国资源消耗大、浪费大、环境污染严重等问题依然存在，随着经济的快速增长和人口的不断增加，淡水、土地、能源、矿产等资源不足的矛盾更加突出，环境压力日益增大。在全社会树立节约意识、节约观念，倡导节约文化、节约文明，广泛开展内容丰富、形式多样的资源节约活动，积极创建节约型城市、节约型政府、节约型企业、节约型社区已经势在必行。因此，家政服务员在工作、生活环节均应做到随手关灯，节约用水，在保证卫生的情况下要做到一水多用；在制作家庭餐的时候要把握家庭人口数量、食用量来准备原材料，以免发生浪费。

(3) 保障雇主的家庭财产和人身安全是家政服务员工作的基本职责

家政服务员单独在家时，除应积极主动地完成自己的工作外，主要的任务就是为雇主看护好家庭财产，保障雇主的家庭财产不受侵害。雇主商家后，应当锁好门。若有人来访，先不要急于开门，应先问清来访人是谁、和雇主是什么关系、因何事来访，如果是不认识的人，或雇主事先未交代就应该将其拒之门外；若是曾经来过雇主家中的客人，可以很客气地告诉他雇主现在不在，并告知他雇主何时回来，待雇主回来后请他光临，或让他留言，这样既可保证雇主的家庭财产安全，又可充分保护自身的安全；若遇有人来给雇主送东西，一般情况下可以拒收，特殊情况应问清并留下来访者姓名及工作单位，同时将物品当面点清，妥善保管，待雇主回来后立即交给他们；若是自己单独在家中遇到查电表、水表、煤气的同志来，而你确实认识他，你可以将表字抄好后交给他，但一定不能让他进屋，若你对他一点也不认识，你可以很客气地予以拒绝；若有不认识的人来雇主家取物品，必须给予拒绝；若是雇主交代将有某人于某时间来取东西，当客人来时要主动热情地接待，但若客人未走，自己切忌离去，以免发生意外情况。

3. 讲文明，有礼貌，建立和谐人际关系

(1) 文明执业

讲文明、有礼貌属文明执业问题。文明执业是社会主义职业道德的必然要求，也是职业发展的客观需要。文明执业主要体现在从业人员的优质服务，促进人们之间的关系更加和谐、协调、公平、公正。家政服务员是进入家庭、为家庭生活服务的，这种服务具有直接性。而家庭关系又是一种特殊的社会关系，一些人口多的家庭其家庭内部关系就比较复杂。家政服务员进入家庭后，虽然在这个家庭中，又不完全是这个家庭中的人，因此，文明执业

更加重要。

文明礼貌反映了一个人的觉悟和素质，体现在每个人的一言一行中。文明礼貌是所有的行业、所有的公民都应有的待人接物的态度、风范。家政服务业对从业人员文明礼貌的要求更为明确、突出。家政服务员在与雇主交流时必须使用礼貌用语，如：“您”“谢谢”“不客气”等词汇。称谓要符合自己的身份，按年龄、辈分正确称谓雇主。对年轻的夫妇可称“大哥”“大姐”，对年长些的可称“叔叔”“伯伯”“阿姨”。称谓时表情、语调应友善、和蔼，语音适当。

雇主的家政服务需求既有物质方面的需求，又有精神方面的需求。它要求家政服务员提供的是有礼有节的服务，使雇主的家务劳动获得解决的同时，还能够享受到家政服务员的尊重、热情与微笑。即家政服务员为雇主提供的服务，既有合同明文规定的具体家务劳动，又有合同未明文规定、附加在具体劳动中的礼貌、礼节等，二者相辅相成，融为一体，不可分割。家政服务员既是文明礼貌的使者，又是文明礼貌的获益者。家政服务员文明礼貌的服务，既可以给雇主留下一个良好的印象，又有助于建立起一种和谐的人际关系。通常情况下，它往往会使客户原谅家政服务员在服务中出现的一些差错。

(2) 人际关系

人际关系是在社会生活和实践活动过程中通过交往而形成的人与人之间的心理关系。一般认为和谐、友好、积极、亲密的人际关系属于良好的人际关系。在一定的程度上人际关系影响社会生产力的发展和社会进步。

在人的一生中，以什么方式生活及实现人生最终理想，都与建立各种人际关系有着重要的、密不可分的关联。一个人能否与他人建立和谐良好的人际关系，对未来的工作和生活均有着深刻的影响。人际关系好，人与人之间感情融洽，相互谅解、体贴，工作上相互配合、协调，有利于发挥积极性，提高工作绩效。相反，人际关系紧张，人与人之间相互猜疑、提防，必然影响人的心理和健康，影响工作情绪，降低工作绩效。

家政服务员每日均将直接面对雇主家庭中的每一个成员，其劳动都是直接面对人，家政服务员劳动的过程也可以说是与人相处的过程，作为家政服务员若不能与雇主家庭成员之间建立和谐的人际关系，即使在工作中付出了艰辛的劳动，有时也不能获得雇主的肯定，因此，家政服务员与雇主形成和谐的人际关系是至关重要的。人与人相处感情是基础，雇主是家政服务员工作绩效主要的、直接的评价者，如果家政服务员与雇主的感情基础好、人际关系和谐，雇主就会在信任、爱护的基础上评价其劳动，会更多地看到其成绩与长处；否则，他们眼里有的将是家政服务员的缺点。因此家政服务员入户后，必须要和雇主建立起和谐的、良好的人际关系，只有雇佣双方建立起和谐的人际关系，合作才能顺利，心情才会愉快。否则，双方的合作将无法继续。

1.2 择业与就业常识

择业是就业的前提，就业是发展的基础。择业成功与否直接关系到就业的最终状态。因此，每个人均应重视择业的方法与注意事项，更应珍惜就业的机会。

1.2.1 北京家政服务行业概况

1. 家政服务市场概况

目前，家政服务市场的需求是旺盛的，且需求的层次有了明显的提升，职业化、高级别的家政服务员开始为广大雇主所期待。但是，由于供给大大滞后于市场的需求，家政服务商

提供的服务本身缺乏层次，市场细分不够，且因为大部分家政企业均处于原始积累阶段，因此，在企业管理、资金运营等方面很难实现较好的提升。目前只有很少的企业有能力提供较高层次的家政服务，但是这与市场的实际需求来说相差甚远。

由于家政服务市场空间巨大，且又缺乏政府职能部门统一管理，没有准入机制，进入门槛较低，旺盛的市场需求使得家政服务机构如雨后春笋般滋生。目前，依据经营管理模式的不同可以将北京的家政服务机构分为三种类型：

一是员工制家政服务组织。员工制家政服务组织始创于 1994 年，其创立单位是北京中青家政有限公司，它开创了新中国成立以来家政服务职业化、标准化、产业化的先河。员工制家政服务组织机构管理规范、团队建设精良。其实施原则是：家政服务员是作为家政服务企业的员工派遣给雇主，家政服务企业要对家政服务员要进行岗前教育，对家政服务员和雇主实施全面、全程的后期跟踪管理；家政服务员与雇主之间只存在服务与被服务的关系，两者之间有关安全、服务质量、综合管理等问题均由家政公司负责，从而有效解决了雇主和家政服务员的后顾之忧。

二是中介型家政服务组织。中介型家政服务组织是新中国成立后出现最早的家政服务组织运作模式。产生于 20 世纪 80 年代初期，代表机构是北京市三八家政服务中心，它开创了新中国成立以来家政服务组织企业化运作的先河。中介型家政服务组织在雇主和家政服务员之间起关键的桥梁作用，但在管理上则相对松散。

三是会员制家政服务组织，亦可称为综合型家政服务组织。综合型家政服务组织运作模式既不同于纯粹的中介型家政服务组织，又不同于全面管理的员工制家政服务组织，它是中介型家政服务组织和员工制家政服务组织两种模式的综合运作方式，是介于两者之间的一种经营管理模式。其代表机构是北京爱依家政服务有限公司。

2. 家政服务市场供需状况

家政服务业属于劳动密集型行业，随着人民生活水平的日益提升，广大居民对家政服务的需求亦日益高涨，然而家政服务人力资源却日益匮乏，形成此等供求矛盾的主要原因在于：

一是国家宏观政策的成效。由于北京的家政服务人员大多来源于原为欠发达的西部地区，近几年国家对西部的大开发政策已取得了卓有成效的业绩，家政服务人员的输出地经济发展较为迅速（如安徽、四川等地区），同时新的就业机会也日益增加，从而导致来北京从事家政服务的人员大量减少。

二是农村税费改革政策成效显著。国家为充分鼓励农民多种粮、种好粮，提高农民的种粮积极性，给予农民一系列税费减免、优惠和种粮补贴，农民朋友在国家政策的鼓舞和引导下，种粮积极性充分提高，农民的收入也有了较大的提高，一部分原本服务于家政行业的从业人员回到了种地的岗位上，同样也使得一部分准备加入家政服务行业的农村富余劳动力又找到了发挥的舞台，从而取消了加入家政服务行业谋求发展的想法，即农民在守住农村土地多种粮、种好粮的情况下也可以获得较好的经济收益。

三是计划生育政策成效在农村得以显现。自国家实行计划生育政策以来，尤其自 19 世纪 80 年代以来农村出生人口得到有效控制，其成效恰恰在本世纪得到体现，这样就使得农村的富余劳动力明显减少；在辅以农村产业结构的调整，众多的非农产业也为农民工增加了许多社会层次较高的就业岗位，从而最终导致进入家政服务行业的从业者日渐减少。

四是社会地位低下，难以吸引广泛的人才。众所周知，家政服务业的从业者的社会地位是极其不被社会所认可，一直以来均保持在社会的最低层，这一职业的社会价值一直被轻视；家政服务员在工作环境中有明显的“寄人篱下”“低人一等”的心理，且已是根深蒂固了。此工种的从业人员甚至一直是游离于劳动法的保护之外，劳动者的基本权益甚至很难获得基本的保障；许多从业者如非不得已而为之是不会心甘情愿地从事家政服务工作的。因此，导致大量下岗失业人员、农村富余劳动力对本职业望而却步。

五是行业管理机制落后。日前，由于多数家政服务组织缺乏系统的管理，尤其是后期管理又近乎空白，导致一些家政服务从业者在遇到权益被侵害时，只有选择忍，忍不了就只有走；亦有众多的家政服务人员遇到困惑时未能得到及时的、正确的引导，最后的结果仍然是选择走。这样就导致家政服务从业者流失率居高不下，行业口碑不佳，新生劳动力供应不足。另外，企业间恶性竞争，亦严重扰乱了家政服务市场的正常秩序，从而严重阻碍了家政服务业的规范化发展。

3. 家政服务员培训情况

目前，家政服务培训方法主要是由有实际工作经验的老师面授职业知识、指导实际操作，有些地区还应用电化教育手段。培训内容主要有职业道德、礼仪礼节、采买记账、居室保洁、家电使用、菜肴加工、烹调技术、服装洗烫、老幼看护、孕产护理、儿童启蒙等。培训课程的设置通常以劳动力市场需求设定，培训时间多以短期培训为主，最短的一周，长的有1~2个月不等。

在家政服务员培训方面面临的主要问题是培训周期短，培训不深入，从而影响家政服务员的工作能力和服务素质。短期培训之所以为广大服务商采用主要是因为家政服务行业利润微薄，而培训成本又太高，服务商没有能力进行系统规范的培训。

1.2.2 择业常识

1. 择业基本途径

(1) 通过劳务市场择业

城镇失业人员、农村进城务工人员可以直接到劳动力市场、职业介绍所求职。这种择业方法比较适合城市失业人员和已经具备一定城市生活经验的农村务工人员采用。采取此种择业方法，择业者事先应对中介机构的资质进行了解，看该机构有无劳动部门发放的《劳务市场许可证》或劳务派遣机构资质证书或中介资格证书。通过家政服务机构谋求家政服务工作是最直接、最有效的择业方法。这种择业方式对广大求职者普遍适用，但其对求职者的身份审查较为严格，证件不全者一般很难被接纳。家政服务机构是家政服务员和雇主之间的桥梁和纽带，它为雇佣双方提供洽谈的场所，提供服务依据和服务标准；为双方签订劳动合同或家政服务合同，能起监督协调作用，并能维护双方的合法权益。因此，做好前期各项准备工作、调查工作是必不可少的。

(2) 通过亲朋同乡择业

利用亲朋同乡的关系，相互介绍进入城市从事家政服务工作，是目前农村劳动力进城务工人员普遍采取的择业方法之一。由于利用亲朋同乡的私人关系介绍工作纯属个人行为，因此存在一些弊端：一是就业面较窄，存在局限性，投奔同乡进城后一旦被事先约定的雇主相中，择业者往往是进退两难，容易造成长期滞留。二是由于是私人之间的相互介绍，双方没有签订服务合同，一旦发生服务纠纷，家政服务人员的合法权益难于得到保障。

（3）通过劳务信息择业

目前，在城市中信息服务非常发达，在报刊、杂志、网络上都可以获得大量有关家政服务人员招聘信息。城市失业人员和具有一定经验的进城务工人员，通过信息服务谋求职业也是可以采用的择业方法之一。可以通过媒体获得家政服务的需求信息，也可以通过媒体发布自己的求职广告。通过这种方式择业的人在选择雇主时要特别慎重，首先，要对信息的真实性进行确定，然后可先通过电话进行必要咨询，安全性得到确认后，再选择面谈，第一次见面最好选择在公共场合，如果对方要求到居住地会面最好约上一个伙伴同行。这种择业方法比较灵活随意，仅适合城市失业人员和少数具有丰富城市生活经验的务工人员采用。

（4）通过劳务输出择业

有组织的劳动力输出，是当前农村剩余劳动力进入城市择业的主要方法之一。党和政府越来越关注农村富余劳动力的转移工作，为了做好农村剩余劳动力的安置工作，政府投入了大量的人力、物力和财力。“阳光工程”就是政府为做好劳务输出工作的具体体现。由政府出资对外出的农民工进行岗前培训，然后再由相关的部门实行定点输出。有组织有计划的劳务输出，减少了农村劳动力外出务工的盲目性，前期的职业培训有效地提升了农民工的服务技能，统一组织外出保障了路途上的安全，定点输入保证了农民工在输入地得到快速妥善的安置。这种择业方法最大的特点就是安全可靠，能够较好地起到保护外来务工人员的合法权益作用。从业人员可以到当地的劳动部门、妇联组织或从事劳务输送工作的中介机构报名，通过这些组织机构来实现择业的目的。

以上我们介绍了四种常见的择业途径，鉴于目前我国的劳动力市场发育尚不成熟，各省市，地区劳务输出工作的情况不同。另外，我国的家政服务行业也正处在发展阶段，行业还没有形成一系列完整的政策法规和管理细则。因此，从事家政服务的城市失业人员或农村务工人员无论选择何种择业方式，都应依据各地的实际情况，结合自身特点，选择适合自己的择业方式，总而言之，通过正规的劳务输出渠道，选择正规的家政服务机构是择业的最好方法。

2. 择业准备

准备从事家政服务工作的人员，在参加工作之前，都要做好择业前的准备，准备工作包括个人健康、证件、物品、心理素质、个人形象等多方面的准备。

（1）资料准备

1) 身体健康检查合格证明。检查的项目包括乙肝五项、胸透、皮肤、妇科等，从而排除传染性疾病。

2) 身份证、学历证书、家政服务员培训证书、职业等级证书等。这些都是家政服务员择业时的必备资料。

3) 个人简历。一般家政机构都会要求家政服务人员填写简历，简历主要涉及个人和家庭的基本情况，填写内容要真实可靠，要突出家政服务员的职业特点。

4) 准备好必要的个人生活物品。洗漱用具、换洗衣物、少量的现金是必须准备的。

（2）形象准备

1) 仪容仪表。由于面试是择业人员重要的、必经的途径，因此，家政服务人员应随时随地地注意自己的形象，争取在面试时给雇主留下良好的第一印象。因此，家政服务员在待岗期间应随时随地注意自己的形象。家政服务员要保持面部清洁，可适当化淡妆，避免浓妆

艳抹，不要使用气味浓烈的化妆品；头发要保持清洁、整齐、无异味，发型朴素大方、不怪异，不留长指甲，不涂有色的指甲油。仪容仪表应端庄大方，朴实无华，尽量不佩戴饰物。面试前不要饮酒，忌吃大蒜、韭菜等有刺激性气味的食品。

2) 服装服饰。家政服务员没有统一着装要求，一般可依据自己的年龄、职业特点，选择比较适合自己的服装服饰即可。家政服务员的着装应以朴素大方、整洁合体、方便工作为准则；颜色不宜过分艳丽，款式不宜太短、太露、太低、太紧，且一定要整洁；质地不宜太薄、太透。穿布鞋要穿袜子，穿皮鞋应擦干净。雇主多不希望家政服务员打扮得过分艳丽，但也不喜欢她们蓬头垢面、衣衫不整。

3. 面试技巧

面试是家政服务员就业前的必然过程，家政服务员在面试时，必须面对雇主审视与挑剔的目光，接受雇主的各种提问，个别人的提问有时还会涉及某些个人隐私，有时甚至会遭遇尴尬的场面。因此，家政服务员在接受面试时要做好充分的心理准备，并要充分重视面试的过程，因为面试是择业能否成功的重要步骤。

家政服务员面试的基本方式一般有两种：一是由中介机构向雇主推荐。首先由家政公司或职介机构根据雇主的服务需求向雇主介绍适合的家政服务员的基本情况，如雇主相对满意则由家政公司或职介机构负责安排面谈，从而有效保障了面试的成功率。二是在劳务市场或职介机构提供的场地内，雇主和家政服务员在没有中介机构牵线的情况下双方直接面谈，此方式虽然比较直接但成功率往往不是很高。

家政服务员在接受面试时要注意以下几方面问题：

(1) 要力求给雇主留下良好印象

面试时是否能够给雇主留下良好的印象直接关系到能否就业问题，因此，在面试过程中给雇主留下良好的第一印象是非常重要的。第一印象包括精神状态和外在形象等。家政服务员在择业时应精神饱满，干净利落，服装服饰美观大方，即要给人留下自信、整洁、朴实大方的好印象。

(2) 面试要讲礼貌

雇主到来时，家政服务员必须主动站立以示迎接，要主动问候，如有座位可以请雇主坐下交谈；家政服务员绝不能自己坐在椅子上，而让雇主站着与其交谈。面试时，家政服务员应当面对雇主端正坐立或站立，目光平视对方，不要死死地盯住对方，也不要眼光游离不定，四处环顾。见面相互问候之后，可以等待雇主询问，也可主动作自我介绍，自我介绍要简单清晰，重点说清年龄、文化程度、从事家政服务的工作经历、家庭情况、工作意向或工资要求；要在3~5分钟内介绍完毕。交谈过程中要多使用文明、礼貌用语。

(3) 倾听雇主询问

面试是互相了解的过程，要认真倾听雇主的询问并及时、正面回答雇主的问题。洽谈时要善于捕捉信息，要从雇主的问话中了解雇主的服务要求、服务难易程度，了解雇主的支付能力，判断雇主的真实意图。

(4) 询问要抓关键

询问的重点是家庭人口、居住面积、服务内容、服务标准、工作环境、居住条件、工资待遇等，例如照顾老年病人，要问明年龄、性别、患病名称、半自理还是卧床不起等。尽量做到少说多听，并要注意语调、语气，要有亲和力，声音不宜太高，以听清为宜。说话不要

手舞足蹈，要给人以稳重的感觉。目光要始终平视谈话对象，不要四处游移不定。

(5) 果断决策勇于试工

与雇主洽谈完毕，如果雇主各方面情况与自己的预想情况比较吻合，就不要过多地犹豫，可以考虑先行试工；不要期盼下一位雇主能够为自己带来更好的就业条件。不切实际的过高追求往往会错失工作良机。

4. 选择雇主的基本方法

雇主与家政服务员之间是一种极为特殊的合作方式，雇主与家政服务员之间的合作，其困难程度远远超出其他的服务行业。雇主与家政服务员之间，有着身份、家庭、文化背景、受教育程度的不同，在脾气、性格、秉性上都存在巨大差异，因此，在选择雇主时要特别注意这些细节。家政服务机构在对从业人员培训时，都要告诫家政服务员在择业时注意对雇主的选择。

(1) 优秀雇主的基本要素

1) 在思想上能够做到平等待人，尊重家政服务员的人格与劳动，不歧视、不虐待家政服务员。

2) 在工作上能够按照家政服务合同约定的内容要求家政服务员工作，不会过分挑剔、苛求，不会随意增加家政服务员的工作量；并能够对家政服务人员的工作进行正确指导。

3) 在生活上能够提供与家人基本相同的生活和安全的居住条件。关心爱护家政服务人员，不干涉限制她们的私生活。

4) 在待遇上能够做到按劳付酬，不无故拖欠、克扣家政服务员的工资。

(2) 选择雇主的基本原则

1) 依据服务项目来选择雇主。首先看雇主要求的服务内容家政服务员是否能够承担？是否擅长？是否喜欢？选择雇主其实首先就是对服务内容选择，选择工作一定要扬长避短。

2) 依据工资待遇来选择雇主。要看雇主提出的工资待遇与家政服务员的预期值是否符合，家政服务人员外出务工，非常重视工资报酬的多少，但是要为自己做好合理的工资定位。选择高工资本无可厚非，但是，家政服务员要认真分析自身能力与所期望的工资待遇在价值方面是否能够匹配。

3) 依据服务条件来选择雇主。要综合考虑雇主家庭人口数量、家庭成员的构成、家庭居住条件、居室面积、家庭生活要求等相关情况。判断将要承担的工作量、将要面对的服务对象以及面临的人际关系。如果雇主是一个单身无配偶的异性，家政服务员在选择时最好慎重考虑。

4) 注重雇主的脾气秉性。洽谈时要注意观察雇主的言谈举止，留心每一个细节，在与雇主洽谈的过程中或多或少地可以看出雇主的一些脾气秉性。要选择比较最适合与之相处的雇主。

(3) 注意事项

1) 不能以雇主经济条件好坏为择业标准。对那些一味询问雇主家有没有车、电话、彩电、电冰箱、洗衣机、住楼房还是平房的行为，雇主是非常反感的。

2) 尽量不问雇主住在哪儿、离公司远不远。因为即使雇主告诉家政服务员其家住在哪家政服务员也不一定知道位置，由于家政服务员的工作场所是在雇主家中，所以雇主居住地

距离公司远近和其工作内容没有直接的关系。

5. 择业注意事项

(1) 要通过正规渠道择业

家政服务员要到合法的劳动中介机构和正规家政服务公司求职，要签订劳动合同或家政服务合同。完备的务工手续是对务工人员合法权益的保障。劳动合同或家政服务合同是家政服务员维护自身权益的保证。一旦在服务的过程中发生矛盾、纠纷，家政服务员可以依据合同来维护自身的合法权益。

(2) 要认真填写登记表

在劳动中介机构和家政服务公司办理手续时，一般会要求求职者填写《求职登记表》，求职人员在填写登记表时，首先应如实填写并应注意文字整洁清晰，书写认真的表格会给介绍机构和雇主留下较好的印象，从而增加被录用机会。填写在《求职登记表》中的个人信息要准确无误。填写个人情况时既要突出自己的主要长处，也要避免夸大其词，文字要简洁通顺。

(3) 要办理好合法手续

家政服务员通过雇主的面试之后，就应该进入下一程序，与家政公司或与雇主签订劳务合同或家政服务合同。目前，我国的家政服务机构主要存在两种运作模式：一种是中介模式，另一种是员工管理模式。两种不同运作模式之间有着本质区别。

1) 中介管理模式。此模式是目前家政服务机构实行最多的模式。家政服务员与中介公司没有隶属关系，中介公司为家政服务员和雇主提供的是一种信息服务。中介公司负责为雇佣双方办理《家政服务合同》的签订与解除手续，签订合同的主体是家政服务员与雇主。《家政服务合同》不是《劳动合同》。中介公司只收取中介费。

2) 员工管理模式。目前，在我国家政企业中只有少量的企业实行员工制管理模式。家政服务员是与家政公司签订《劳务合同》，家政服务员是作为家政公司的员工，由家政公司派遣到雇主家庭去从事家政服务工作。雇主需要雇佣家政服务员时，是与家政公司洽谈服务要求、服务报酬并与家政公司签订用工合同；家政公司根据雇主的需求为其提供合适人选。雇主将服务费用交到家政公司，家政服务员由家政公司发放工资；家政服务员与雇主的安全、权益能够获得公司的有效保障和维护。家政公司要收取管理费。

(4) 要依据个人能力择业

择业时要实事求是。家政服务员在与雇主洽谈后，可依据自己的能力、特长以及喜好来判断是否胜任工作。如果把握不准，可与家政服务机构的工作人员或同乡商量，但要注意不要相互攀比，不能这山望着那山高。因为，每个人自身的情况不同，而雇主的情况同样存在差异，相互之间没有可比性。

(5) 要合理把握工资价位

择业时家政服务人员比较注重工资价位，为了正确地把握工资价位，家政服务员可事先进行市场调查，了解当地家政服务市场上一般工资价位情况，了解市场服务人员供需情况，然后依据自身情况和市场行情，来确定适当的工资价位。确定工资价位时通常要注意以下几个问题。

1) 依据服务内容的轻重来确定工资价位。服务内容多、服务难度大、服务责任大的，工资价位可高些，反之则低些。通常以月嫂、家庭育婴师、家庭厨师、医院护工工资为高，

照看孩子、照看完全不能自理的病人、陪伴老年人、一般家务次之。

2) 依据劳动强度、工时长短来确定工资价位。劳动强度、工时长短也是衡量工资高低的依据。雇主家庭人数多、住房面积大、服务时间长,特别是长期陪护病人服务时间相对较长的,工资价位可高些,反之则低些。

3) 依据个人能力来确定工资价位。家政服务人员学历高、能力强,经过专业培训,具有纯熟的家政服务技能、丰富的家政服务经验、良好的服务心态、较强沟通能力,工资价位可适当高些。

4) 可依据需求与特长来确定工资价位。如果家政服务人员曾经接受过专业职业培训,取得过国家劳动部门颁发的职业资格等级证书,例如:育婴师,初、中、高级家政服务员证书等,则可获得较高的工资。

1.2.3 就业常识

1. 职业心态与服务意识

(1) 克服世俗观念,树立正确的服务理念

由于中国经历了漫长的封建社会,许多年来,人们长期受腐朽的封建意识的影响,在一些人的潜意识里至今还残存着封建的等级观念,他们将社会职业划分成三六九等,认为家政服务人员就是封建社会里伺候人的丫头、老妈子,家政服务业是低人一等的行业,他们看不起家政服务工作,更看不起做家政服务的人。受世俗观念的影响,一些家政服务人员觉得抬不起头来,不能正视自己的工作,形成心理障碍。其实,在当今的社会里,职业只是用来区分工作的标志,职业虽然有所不同,但是都是在为社会服务,只是服务的对象有所不同而已。

随着社会经济的发展,人民群众生活水平不断提高,居民对家政服务的需求增长迅速。家政服务与其他职业一样,具有明确的社会责任和社会地位。随着社会的进步与迅速发展,社会分工进一步细化,家政服务业也向着职业化、产业化、专业化的方向发展。劳动和社会保障部在1995年将家政服务员列为一个新的职业,并制订了国家职业标准,使得家政服务工作具有明确的工作内容、工作范围、工作要求,具有不同的服务级别。随着需求的增长,家政服务业也越来越受到社会各界的广泛关注,家政服务人员的社会地位也获得了较大的提升。因此,家政服务人员应正视本职工作,树立正确的从业观念,不轻视自己的职业。

(2) 克服自卑心理,客观评价自我

家政服务员自卑心理来源于多方面,如旧的世俗观念、职业意识问题、心理素质问题等。家政服务员应充分认识家政服务工作的意义。首先,家政服务工作满足了社会的需求,为城市居民提供一系列服务,提高城市居民的生活质量,同时也为失业人员、农村剩余劳动力提供就业的岗位,她们通过自己的劳动脱贫致富改变家庭生活,她们在服务的过程中学习了许多知识,增长了才干,为农村建设培养了建设人才。家政服务业是利国、利民、关系国计民生的朝阳产业。

常言道:“人贵有自知之明”,择业者既要充分认识自身优势,又要充分认识自身劣势,要在择业中做到实事求是,对自身优势不夸大也不缩小,充分发扬自身优势,积极为自己的择业创造条件;同时要客观面对并承认自身劣势,主动反省自己,从中找出导致自身劣势的原因并加以克服,努力将劣势转换为优势。客观面对自身劣势,实事求是地看待自己的不足,使自己在择业过程中能够量力而行,不要好高骛远。