

“十一五”国家重点图书出版工程

我是 家政服务能手



编著 茅建民等

凤凰出版传媒集团
江苏科学技术出版社



“金阳光”新农村丛书



金阳光

“金阳光”新农村丛书

顾问：卢良恕

翟虎渠



我是家政服务能手

编著 茅建民 李 齐 张 鹏

凤凰出版传媒集团

江苏科学技术出版社

(茅建民、李齐、张鹏著) 18

图书在版编目(CIP)数据

我是家政服务能手/茅建民等编著. —南京:江苏科学技术出版社, 2007. 10

(“金阳光”新农村丛书)

ISBN 978—7—5345—5861—0

I. 我... II. 茅... III. 家政学—基本知识
IV. TS976.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 130200 号

“金阳光”新农村丛书

我是家政服务能手

编 著 茅建民 李 齐 张 鹏

责任编辑 张小平

助理编辑 杜秋宁

责任校对 郝慧华

责任监制 曹叶平

出版发行 江苏科学技术出版社(南京市湖南路 47 号, 邮编: 210009)

网 址 <http://www.pspress.cn>

集团地址 凤凰出版传媒集团(南京市中央路 165 号, 邮编: 210009)

集团网址 凤凰出版传媒网 <http://www.ppm.cn>

经 销 江苏省新华发行集团有限公司

照 排 南京奥能制版有限公司

印 刷 江苏苏中印刷有限公司

开 本 787 mm×1 092 mm 1/32

印 张 3

字 数 63 000

版 次 2007 年 10 月第 1 版

印 次 2007 年 10 月第 1 次印刷

标准书号 ISBN 978—7—5345—5861—0

定 价 4.00 元

图书如有印装质量问题, 可随时向我社出版科调换。

金阳光



江苏“金阳光”新农村出版工程指导委员会

主 任：张连珍 孙志军 张桃林 黄莉新
委 员：姚晓东 胥爱贵 唐 建 周世康 吴洪彪
徐毅英 谭 跃 陈海燕 江建平 张耀钢
蒋跃建 陈励阳 李世恺 张佩清

江苏“金阳光”新农村出版工程工作委员会

主 任：徐毅英 谭 跃 陈海燕
副主任：周 斌 吴小平 黎 雪
成 员：黄海宁 杜 辛 周兴安 左玉梅

江苏“金阳光”新农村出版工程编辑出版委员会

主 任：黄海宁 杜 辛 周兴安 金国华
副主任：左玉梅 王达政
委 员：孙广能 王剑钊 傅永红 郝慧华
张瑞云 赵强翔 张小平 应力平

建设新农村 培养新农民

党中央提出建设社会主义新农村,是惠及亿万农民的大事、实事、好事。建设新农村,关键是培养新农民。农村要小康;科技做大梁;农民要致富,知识来开路。多年来,江苏省出版行业服务“三农”,出版了许多农民欢迎的好书,江苏科学技术出版社还被评为“全国服务‘三农’出版发行先进单位”。在“十一五”开局之年,省新闻出版局、凤凰出版传媒集团积极组织,江苏科学技术出版社隆重推出《“金阳光”新农村丛书》(以下简称《丛书》),旨在“让党的农村政策及先进农业科学技术和经营理念的‘金阳光’普照农村大地,惠及农民朋友”。

《丛书》围绕农民朋友十分关心的具体话题,分“新农民技术能手”、“新农业产业拓展”和“新农村和谐社会”三个系列,分批出版。“新农民技术能手”系列除了传授实用的农业技术,还介绍了如何闯市场、如何经营;“新农业产业拓展”系列介绍了现代农业的新趋势、新模式;“新农村和谐社会”系列包括农村政策宣讲、常见病防治、乡村文化室建立,还对农民进城务工的一些知识作了介绍。全书新颖实用,简明易懂。

近年来,江苏在建设全面小康社会的伟大实践中成绩可喜。我们要树立和落实科学发展观、推进“两个率先”、构建和谐社会,按照党中央对社会主义新农村的要求,探索农村文化建设新途径,引导群众不断提升文明素质。希望做好该《丛书》的出版发行工作,让农民朋友买得起、看得懂、用得上,用书上的知识指导实践,用勤劳的双手发家致富,早日把家乡建成生产发展、生活宽裕、乡风文明、管理民主的社会主义新农村。

孙志军

(中共江苏省委常委、宣传部长)

目 录

一、我国家政服务业的发展概况	1
(一) 发展家政服务业的意义	1
(二) 家政服务人员职业基本情况	2
二、家政服务人员所需具备的素质	5
三、家政服务人员职业道德	7
四、家政服务人员从业前的准备	8
(一) 资料和物品准备	8
(二) 形象准备	9
(三) 心理准备	9
五、家政服务人员面试过程中应注意的问题	11
(一) 面试技巧	11
(二) 选择雇主	12
六、家政服务人员择业的注意事项	14
(一) 要通过正规渠道择业	14
(二) 要认真填写登记表	14
(三) 要办理好合法手续	15
(四) 要依据个人能力择业	16
(五) 要合理把握工资价位	16
七、如何做好家政服务	18
(一) 调整心态	18



(二) 敬岗爱业	18
(三) 工作规范	19
(四) 提高技能	19
(五) 要有明确的职业定位	20
(六) 服从雇主管理	20
(七) 尊重雇主生活习俗	20
(八) 要有计划性,讲究工作效率	21
(九) 要信守合同,守时守信	21
(十) 敢于维护自己的合法权益	21
八、家政服务人员在工作中应注意的问题	23
(一) 要有整洁文明的仪表	23
(二) 大方得体的着装	24
(三) 举止庄重、体态优雅	25
九、家政服务人员生活上应注意的问题	26
(一) 建立良好的人际关系	26
(二) 要勤俭节约	27
(三) 学会控制自己的情绪	27
(四) 学会对待工作中的挫折	28
(五) 学会消除紧张心理	28
(六) 经常与家庭保持联系	29
(七) 学会办理存款、汇款	29
(八) 生病与就医	29
十、家政服务人员应该尊重雇主的生活习俗	31
(一) 适应雇主生活习俗	31

(二) 与雇主相处的艺术	32
十一、家政服务涉及的工作范围	34
十二、常见家政技能须知	36
(一) 燃气安全使用常识	36
(二) 安全使用家用电器的基本常识	37
(三) 居室卫生清洁基本标准、要求	42
(四) 厨房卫生清洁标准、要求	43
(五) 卫生间清洁卫生标准、要求	44
(六) 居民家庭卫生消毒方法与注意事项	45
十三、家政服务人员在接受宾客时的注意事项 ..	48
十四、家政服务人员如何使用电话	52
十五、家政服务人员应有的安全意识和防盗技能 ..	53
十六、膳食安排与制作	55
十七、烹调小窍门及几道特色的家常菜	60
(一) 小窍门	60
(二) 家常菜	63
十八、如何照顾老年人	66
(一) 老年人常见异常情况的处置	66
(二) 陪伴老年人就医的基本方法与注意事项 ..	72
(三) 陪伴老年人进行户外运动时的注意事项 ..	74
(四) 给老年人穿脱衣物时的注意事项	76
(五) 照料老年人盥洗时的注意事项	76
(六) 与爱猜疑的老年人相处的方法	77
(七) 与脾气暴躁的老年人相处的方法	77



(八) 与爱唠叨、挑剔的老年人相处的方法	78
(九) 与老年人相处的基本原则	78
十九、老年痴呆病人的家庭护理	79
二十、当好“月子”保姆	81
(一) 产妇环境要求	81
(二) 护理新生儿应注意的问题	82
(三) 如何照顾婴幼儿	83
二十一、家政服务人员人身安全与自我防护	88

一、我国家政服务业的发展概况

(一) 发展家政服务业的意义

目前,家政服务作为一个行业,家政服务人员作为一种职业已被国家所认定,并有严格的行业、职业标准和工作规范,我国家政服务业的产生和发展有着重要的社会意义,主要表现在这样几方面:

一是促进家庭生活质量提高和家庭生活幸福美满。现代社会,一方面是竞争激烈、生活节奏加快、双职工家庭增多,大家都追求事业上的发展,能用于家人沟通和家务劳动的时间减少,家庭功能向社会转移;另一方面是人们对家庭精神生活、物质生活的质量以及对子女教育与发展、老人赡养问题等方面又有比较高的要求。家政服务业的出现,正好为家庭担当了这方面的责任,而家政服务员职业化既能有力地提高家政服务员的素质和家政服务行业的社会地位,也将有力地促进家庭生活质量的提高。

二是为社会剩余劳动力提供新的就业岗位。现代社会由于科学技术的发展极大地提高了劳动生产率,必然导致劳动力的剩余,出现结构性和非结构性的失业现象。而我国最不发达的是第三产业,家政服务业作为第三产业中现代社会的新兴产业,为城市、农村的剩余劳动力提供了新的就业岗位。我国有三亿多家庭,家庭对家政服务的需求越来越多,为提高家庭生活质量服务的家政事业和职业,有着广阔的前途。



三是促进社会安定与精神文明建设。家庭是社会的细胞,家庭生活幸福美满,能增加社会活力,促进社会稳定发展。家政服务工作提高了家庭精神生活和物质生活质量,也就促进了家庭生活的幸福美满。家政服务业为社会剩余劳动力提供了新的就业岗位、减少了失业,这就直接促进了家庭生活的稳定与幸福。因而,也促进了社会的安定与精神文明建设。

四是随着社会经济快速发展和人们的生活水平提高,对社会服务业的需求也越来越高。发达国家的社会服务和社会保障体系都很健全,各种针对家庭的服务种类繁多;在发达国家中从事第三产业的人员已占全部从业人员的60%~70%。我国在创建小康社会、和谐社会的过程中,也特别关注第三产业特别是家庭服务业的发展,把家政服务行业 and 家政服务人员职业作为重要行业、职业在大力的向前推进,市场潜力巨大,前景广阔。

(二) 家政服务人员职业基本情况

家政服务员是进入所服务家庭并根据合同约定为所服务家庭提供家务服务的人员。劳动和社会保障部为了进一步完善国家职业标准体系,为职业教育、职业培训和职业技能鉴定提供科学、规范的依据,组织有关专家,根据《中华人民共和国劳动法》的有关规定,制定了《家政服务员国家职业标准》。该标准是以《中华人民共和国职业分类大典》为依据,以客观反映现阶段本职业的水平和对从业人员的要求为目标,在充分考虑经济发展、科技进步和产业结构变化对本职业影响的基础上,对职业的活动范围、工作内容、技能要求和知识水平做了明确规定。家政服务从业人员必须认真学习并领会其深层意义。

1. 家政服务人员职业需求状况

家政服务人员职业需求既是社会的需求,也是家政服务员个人生存发展的需求。其需求状况主要有这样几个方面:

① 随着社会经济的发展,家庭生活水平的提高,家务劳动社会化的程度也随之提高,但在改革开放的大潮中,社会竞争力加强,高新技术发展迅速,工作强度加大,有些把精力和时间都投入到工作中的人,无暇顾及家庭,故需要家政服务人员。

② 我国社会已进入人口老龄化社会,独生子女的家庭结构使我国传统以家庭养老为主的养老方式难以为继,越来越多的家庭有老年人需要照顾。

③ 独生子女比重增大,家庭需要在培养、教育、照顾上付出更多的时间和精力。因而,当前家庭中对老人、孩子的照顾和家事管理的需求在增加,对家庭服务的需求并没有因为家务劳动社会化而减少,这也就构成了社会对家政服务人员的职业需求。

2. 对家政服务人员职业的认识

自从社会出现了劳动分工以后,一切有职业能力的人,都要从事某一种具有专门业务和特定职责的社会职业,这既是每个社会成员参与社会生活的重要活动形式,也是获得个人和家庭生活资源的根本手段。家政服务员这一职业是我国迈入小康社会,创建和谐社会、和谐家庭所必须建立和发展的职业。当前,能从事家政服务员职业的主要是两部分人,一是城市中下岗职工再就业人员,二是农村剩余劳动力特别是妇女向城市转移人员。目前在业的以后者为主。从需求状况来看,家政行业就业市场是很广阔的。但是,由于受传统观念的影响,以及市场还处于不成熟的初创阶段,在观念和认识上,



还存在许多问题。主要问题是在传统观念影响下,绝大多数人把进入家庭、为家庭生活服务看做是伺候人、低人一等的职业。城市下岗女工面临着再就业难的问题,而大部分人不愿意进入家政行业。农村剩余劳动力中的一部分妇女自愿到城市中做家政服务员,而她们往往文化素质较低,对家政服务业缺乏正确的认识。在此情况下出现一个很大的矛盾,即家庭生活需要高质量的家政服务,而能满足这些需求的下岗女工由于认识上的原因不去做,愿意做这项工作的农村妇女由于文化素质等原因又不能满足家庭生活的需求。在城市中出现了有人没事做、有事没人做的局面。国家劳动和社会保障部将家政服务员认定为一种职业,并为此制定了《家政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”等。这为改变就业观念,规范家政行业市场,满足家政服务职业的需求奠定了坚实的基础。

家政服务员的职业由于其内容主要是为提高家庭生活质量和家庭成员生活需求服务,家庭服务员的职业环境就是家庭环境。现在家庭对家政服务的需求,同过去一般家庭对保姆的要求有很大的差别。现在家庭中对小孩照顾,已不仅是生活上的,还要进行培养教育。对老人的服务也不仅是给做饭、洗衣服,还要进行保健医疗护理。还有不少人因工作忙必须把家事完全委托家政服务员管理,现代家庭中还有大量的家用电器的使用等。所有这些,都构成了家政服务人员全新的职业环境,也就形成了对从业人员的职业技能要求,必须不断提高自身素质,努力掌握一技之长,使自己成为家政服务能手,也才能创取更高的收入。

二、家政服务人员所需具备的素质

我们看到在现今就业岗位十分紧缺,在供大于求的状态下,家政服务业却逐渐显示出广阔的就业空间,具有相当大的就业潜力可挖。这种新兴的行业正在悄然走进就业市场,它适合于中年女性求职者,特别是下岗失业女工的就业和再就业。

家政服务是专门从事家庭看护,或根据要求管理家庭有关事务,或全面承担为所服务家庭料理各种事物的一种特殊劳动。它同社会其他工作一样,是用自己的辛勤劳动换来相应的报酬,同时也为社会做出应有的贡献。

归纳起来,家政服务的人员素质要求分为:

① 基本要求。从事家政服务的人员年龄必须在 16~55 周岁之间,要持有合法的身份证件。

② 文化要求。家政服务人员应有初中以上的文化水平。能够讲普通话,具有一定学习能力和语言表述能力。

③ 健康要求。家政服务人员应身体健康,没有肝炎、肺结核等传染性疾病。五官端正,应有良好的卫生习惯。具有一定体力和耐力,身体动作要协调。能够承受雇主家庭中繁重的家务劳动。身体健康是从事家政服务工作人员的必备条件。

④ 技能要求。家政服务人员应具有一定的动手能力,具备从事家政服务工作的基本知识和技能,如烹饪技能等。有



与人沟通的能力。能够达到雇主的基本服务要求。

⑤ 心理要求。家政服务人员应具备良好的心理素质和较强的心理承受能力。为人处世宽容大度。能够适应家政服务这种特殊服务环境和氛围。

⑥ 职业道德要求。家政服务人员应具备良好的职业道德和社会公德,具有良好的服务意识。讲文明、讲礼貌、诚实守信、尊老爱幼、自尊自爱、遵纪守法。

三、家政服务人员的职业道德

① 树立良好的服务形象,明确服务宗旨,增强服务意识。

② 发扬艰苦奋斗的优良传统,提倡勤俭朴素作风,做到爱岗敬业。

③ 不得泄露雇主的私人秘密和有关家庭信息,从而避免使消费者遭受人身、财产损害的问题。

④ 要尊重雇主的生活习惯,不干预雇主的私生活。

⑤ 不得擅自引领他人进入雇主家中。

⑥ 要保守雇主的隐私,不得泄露雇主及其亲友的家庭和工作地址、电话号码、电子邮件信箱及其他私人信息。



四、家政服务人员从业前的准备

准备从事家政服务工作的城市失业人员或农村剩余劳动力,在参加家政服务工作之前,都要做好从业前的准备,包括个人健康证明、证件、物品以及心理素质、个人形象等多方面的准备。

(一) 资料和物品准备

① 准备外出从事家政服务的人员,首先要到居住地县级以上医疗单位进行身体健康检查。检查的项目包括肝功能、胸透、皮肤、妇科等方面,如无传染性疾病者才有从业资格。注意体检时应不吃早饭,待抽取血样后方可吃饭。

② 如条件许可,外出之前最好能参加当地有关部门组织的家政服务人员培训,或相关的职业技能培训以及外出务工知识的培训,这些培训对于从未走出家门的人,都会带来极大的帮助。

③ 身份证、健康证、学历证书、家政服务人员培训证书、资格证书等都是家政服务人员择业时的必备资料。任何一家正规的家政职介机构和雇主,都不会接纳一位身份不明和身体不健康的家政服务人员。

④ 个人简历,一般家庭职介机构都要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,填写时要真实可靠,要突出自己的职业特点。

⑤ 准备好个人生活物品,外出从事家政服务人员,应当