

现代家政实务

X I A N D A I J I A Z H E N G S H I W U

上海市职业技术教育培训教材编审委员会审编



上海交通大学出版社

上海市职业技术教育培训教材编审委员会审编

现代家政实务

黄芝娴 主编

赵莘和 主审

上海交通大学出版社

内 容 提 要

本书分涉外家政、母婴护理、家政技能三个篇,共十二章。

内容涉及涉外家政服务员的职业规范,个人素养、礼仪;海外饮食习俗;菜点制作;居室保洁、绿化的要求和方法,以及现代清洁剂的种类和使用方法;涉外家政中的实用英语。

本书内容还包括:母婴护理保健知识及技能要求和常见症状护理常识;衣物的洗涤剂保养、现代家用电器的使用保养。

本书可作为家政服务员中、高级培训的补充教材,也可供涉外家政、母婴护理、病弱护理等培训班作为培训教材,更是居民科学操持家务、提高家庭生活质量的好帮手。

图书在版编目(CIP)数据

现代家政实务/黄芝娴主编. —上海:上海交通大学出版社,2000

ISBN 7-313-02543-2

I. 现… II. 黄… III. 家政学 - 普及读物
IV. TS976.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 52543 号

现代家政实务

黄芝娴 主编

上海交通大学出版社出版发行

(上海市番禺路 877 号 邮政编码 200030)

电话:64071208 出版人:张天蔚

上海交通大学印刷厂印刷 全国新华书店经销

开本:850mm×1168mm 1/32 印张:7.625 字数:196千字

2000年11月第1版 2000年11月第1次印刷

印数:1~4050

ISBN 7-313-02543-2/TS·046 定价:11.50元

版权所有 侵权必究

前 言

要实现培养同现代化建设要求相适应的高素质劳动者和专门人才的战略任务,迫切需要大力发展职业教育和职业培训。因此,切实加强职业技术教育培训教材的开发与建设已成当务之急。

职业教育和就业培训的教材建设是发展职业教育和促进就业培训的一项基础性工作,是提高劳动者素质的重要保证。为了适应上海经济建设发展的需要,配合当前实施再就业培训和就业预备制培训工作的开展,急需开发技工学校教改教材、各类职业技术等级培训教材、转岗转业及就业培训教材、职业技能鉴定辅导教材、开发新专业(职业)、新工种的培训教材、模块式和多媒体培训教材等等。总之,要通过各方努力,形成有上海特点的、突出技能训练的多层次、多规格、多品种的职业技术培训教材体系。

这次组织编写的教材涉及的行业和职业种类很多,被列入新开发的教材,严格按照国家颁发的《职业标准》、《技术等级标准》、《岗位规范》技术要求编写,在内容上遵循理论联系实际的原则,力求由浅入深、通俗易懂、重点突出,具有较强的针对性和实用性。本教材不但适用于职业技术教育,而且还适用于从业人员的岗位培训、技术等级工培训。

由于撰写时间仓促,教材中若有不妥之处,敬请使用者提出批评和改进意见。

上海市职业技术教育培训教材编审委员会

2000年10月

目 录

第一篇 涉外家政

第一章 涉外家政概要	1
第一节 新兴的涉外家政业	1
一、社会需要涉外家政业	1
二、涉外家政工作大有可为	5
第二节 涉外家政的职业规范	7
一、外籍雇主的需求和期望	7
二、涉外家政服务员的职业道德	8
三、国务院发布的涉外人员守则	15
第二章 海外风俗礼仪	17
第一节 海外礼仪在涉外家政中的作用	17
第二节 海外风俗礼仪概况	18
一、欧美地区的风俗礼仪	18
二、亚洲地区的风俗礼仪	22
三、国内外主要节日	24
第三节 涉外家政服务员礼仪规范	27
一、言谈礼仪	27
二、举止礼仪	28
三、餐饮礼仪	29
四、婉辞礼仪	30
五、个人修养禁忌	31
第三章 海外饮食文化	33

第一节 海外饮食习俗	33
一、欧美地区的饮食习俗	33
二、东南亚地区的饮食习俗	39
第二节 西式服务摆台	40
一、刀、叉、匙、杯的放置及用法	40
二、西式服务铺台	41
三、上菜、上汤、送饮料的规范操作	42
第三节 西式菜肴的分类和典型的西式日常三餐	43
一、西式菜肴的分类	43
二、典型的西式日常三餐	46
第四节 西式菜肴的烹调方法和家常西菜的制作	47
一、西式菜肴的烹调方法	47
二、家常西菜的制作	49
第五节 西点常识	51
一、西点制作中常用主要原料及用途	51
二、西点制作中常用的配料	51
三、家常西点制作	52
第四章 居室保洁	57
第一节 日本、欧美、东南亚等国家民居的特点	57
一、日本民居	57
二、欧美地区民居	58
三、东南亚地区民居	59
第二节 居室的分类和保洁要求	59
一、门厅、起居室	59
二、书房、工作室	60
三、卧室	61
四、餐厅、厨房	61
五、卫生间	62
第三节 居室保洁的种类和方法	62

一、地面的清洁	63
二、墙面的清洁	64
三、家具、厨具和洁具的清洁	65
第四节 现代清洁剂的种类和使用方法	67
一、洁衣用品	67
二、洁厨用品	68
三、洁厕用品	68
四、其他表面清洁用品	69
第五节 居室绿化常识	70
一、居室插花的基本原理和造型	70
二、花材选择和插花布置	73
三、庭院植物的栽培和养护	76
第五章 家政实用英语	79
第一节 日常用语	79
一、自我介绍	79
二、初上雇主家	79
三、询问饮食	80
四、照看孩子	82
五、送雇主看病	82
第二节 情感交流	85
一、问候语	85
二、道歉	85
三、道谢	85
四、请求	86
五、祝贺与祝愿	86
第三节 打电话	88
一、电话请假	88
二、替雇主接电话	88

第二篇 母婴护理

第六章 产褥期保健护理	95
第一节 产褥期生理变化与护理	95
一、产褥期母体的生理变化	95
二、产褥期常见症状	97
三、产褥期卫生护理	98
第二节 产后营养	100
一、产褥期营养	100
二、产妇在月子里的常用食品	101
三、产妇在月子里的禁忌食品	102
第七章 新生儿护理	104
第一节 新生儿的生理特点与护理	104
一、新生儿生理特点	104
二、新生儿护理要点	107
第二节 新生儿喂养	108
一、母乳喂养	108
二、人工喂养	110
第三节 新生儿护理基本技能	114
一、怀抱新生儿的基本技能	114
二、给新生儿洗澡的基本技能	115
三、给新生儿穿脱衣服的基本技能	117
四、给新生儿换尿布的基本技能	118
第四节 新生儿的教养	120
一、新生儿的心理特点	120
二、重视及时回应孩子的情感需求	121
三、开展促进体能发育的亲子运动	122
第八章 婴幼儿照料	126

第一节 科学教养促进婴幼儿身心健康·····	126
一、在日常教养照料中重视孩子的心理发展需要·····	126
二、科学教养照料,促进孩子智力发展·····	129
三、婴幼儿生活照料的原则——根据孩子的需 要去做·····	132
第二节 婴幼儿日常生活照料·····	133
一、周岁内婴儿日常生活照料·····	133
二、1~3岁幼儿日常生活照料·····	138
三、4~6岁学龄儿童日常生活照料·····	141
四、借鉴海外教养经验,重视婴幼儿整体素质 提高·····	143
第三节 婴幼儿常见症状及护理·····	147
一、婴幼儿哭闹·····	147
二、厌食·····	148
三、呕吐·····	148
四、腹痛·····	149
五、腹泻·····	150
六、高热惊厥·····	150
七、小儿突发危急情况处理·····	151
八、外伤·····	151
九、小儿常见传染病隔离·····	152
十、婴幼儿口服给药法·····	153

第三篇 家政技能

第九章 衣物的洗涤和保养技能·····	157
第一节 衣物的洗涤·····	157
一、洗涤技术及原理·····	157
二、机器洗涤常识·····	157

三、手工洗涤常识	159
四、家庭干洗	161
五、除渍	163
六、国际通用服装洗涤方法标记	165
第二节 熨烫	166
一、熨烫技术及原理	166
二、羊毛织物熨烫	167
三、真丝织物的熨烫	168
四、其他织物熨烫	169
第三节 衣物的收藏和保管	170
一、真丝类	170
二、毛料类	171
三、麻类	171
四、地毯、壁毯	171
五、裘皮类	171
六、其他	172
第十章 家用电器的使用 and 保养技能	173
第一节 厨房用家用电器	173
一、电饭锅	173
二、微波炉	174
三、电磁炉	175
四、多功能食品加工器	176
五、电咖啡机	177
六、电冰箱	178
七、脱排油烟机	179
八、电烤箱、烤面包机和三明治机	179
第二节 用于清洁工作的家用电器	180
一、洗衣机	180
二、洗碗机	181

三、餐具消毒柜	182
四、吸尘器	182
第三节 其他家用电器	182
一、空调机	182
二、空气清新机	184
三、电熨斗	185
四、电热水器	186
五、电热饮水机	186
第十一章 家庭科学护理常识与技能	188
第一节 基础护理操作方法	188
一、体温测量法	188
二、脉搏测量法	189
三、呼吸测量法	189
四、血压测量法	189
第二节 家庭常用消毒方法	190
一、物理消毒法	190
二、化学消毒法	191
第三节 常见症状护理	191
一、高热	191
二、头痛	192
三、胸痛	193
四、腹痛	194
五、意识障碍	195
六、心跳骤停的就地急救知识	196
第四节 老年人护理	198
一、年年标准	198
二、生理变化	199
三、心理特征	200
四、老年人卫生	200

五、老年人常见疾病护理要点	200
第五节 病员护理操作技能	207
一、床铺整理	207
二、口腔护理	207
三、褥疮护理	208
四、床上擦浴	210
五、帮助病人更换卧位	210
六、便盆使用方法	211
第六节 家庭医疗保健须知	211
一、就诊常识	211
二、家庭小药箱	212
第十二章 上岗须知与应聘技巧	214
第一节 应聘概要	214
一、应聘中的各方	214
二、应聘过程	215
三、应聘形式	216
四、应聘内容	216
第二节 应聘前的准备	217
一、面试心理准备	218
二、个人资料准备	220
三、仪容仪表准备	221
四、心理价位准备	221
第三节 应聘中的技巧	222
一、第一印象,尤为重要	222
二、自我介绍,简单明了	223
三、注意倾听,尊重雇主	224
四、积极应答,简要提问	225
五、扬长避短,恰当选岗	225
附录 常用电话和紧急电话	228

第一篇

涉外家政

第一章 涉外家政概要

第一节 新兴的涉外家政业

一、社会需要涉外家政业

改革开放以来,我们国家与世界各国各地区的交往日益增多,国际地位不断提高。中国是个充满希望的国家,所以也是世界各国竞相前来投资的一片热土。大批外籍人员来我国工作、生活,使涉外家政服务的社会需求日益增加。

上海是个国际化的大都市,有许多外籍人员前来投资工作和居住。上海有许多国外驻沪领事馆和新闻机构。来上海投资的外资企业更是成批出现,不计其数,仅以浦东新区统计,外商在沪投资的就有 17600 多户。上海每年举办的国际展览会、商贸交易会也是一个接着一个。据 1999 年上半年统计,上海举办的大型博览会、洽谈会有 60 多个。另外,国际电影节、艺术节、服装节的举办等也是频频见报,外宾来沪络绎不绝。上海良好的投资环境,使世界上许多著名的跨国公司纷纷落户上海。如美国的 IBM 公司、通用汽车公司、摩托罗拉集团公司、日本的三菱和松下集团、德国的西门子公司、法国的巴黎银行等都在上海发展。此外浦东的陆家嘴、金桥出口加工区、张江高科技园区和外高桥保税区等建设发展迅速,外资企业、中外合资企业占了相当比例。在这些机构或企业中外籍管理人员往往都留居在上海。还有川流不息的外国专家学者来沪作科技文化交流和讲学……留居上海的外籍人员是一个不小的数字。

为了适应外籍人员在上海工作和生活的需要,我们建造了不少涉外宾馆和外销住房。如古北新区的罗马花园、里昂花园、万科花园、美丽华花园等,已成为外籍人员集中居住的一个美丽小区。为了解决外国来沪人员孩子的求学问题,上海已经办起了美国人学校、日本人学校等,全部配有外语教学,专门招收外籍孩子就读的幼儿园和学校。不少超市和商店设有外国人特供专柜。在影剧场、医院、公交窗口、公共场所设置了中英文对照指示牌……这些举措在一定程度上适应了外籍人员的需求,然而还远远不够。因为和我们一样,他们生活里一半时间是在家里度过的,他们最为需要的莫过于在上海营造一个温馨舒适的新家,能在紧张工作之后,停靠休憩消除疲劳,享受人生。他们中还有不少是携带家眷来沪的。家人需要照顾,孩子需要抚育,家务需要操持,企盼有人能帮助他们完成居室保洁、洗涤熨烫、烹调保管、育儿等一揽子家务事,帮助解决后顾之忧,帮助安排好有条不紊的家庭生活,帮助构筑温馨舒适的家庭环境……而承担这些家务就需要有一批人从事这项工作。于是出现了“涉外家政”这一新兴行业。所以说涉外家政是适应改革开放、建设国际化大都市的需求而兴起的,也是为加强国际交往,促进我国经济建设而专门为外籍人员提供良好家政服务的,是一项十分有意义的工作。

现在,世界正向高科技信息时代迈进。人们对家庭生活的要求日益提高,家务已不再是传统的买、汰、烧,而是讲究科学管理,追求生活质量。国际上早已形成了一门“家政学”,掌握家政学知识,可以提高家庭生活质量。上海这一国际大都市近几年家政业也有了很大发展。据统计,上海已有比较正规的家政服务公司120家以上,涉外家政公司数家。劳动部门已把家政工作列为一项职业,专门开展该项从业人员的岗位职业培训。考核合格者,发给国家劳动部统一印制的“家政服务员”职业资格证书。就1998年的一年中,上海市劳动局会同市妇联、市慈善基金会、上海电视大学一起举办了2000多名家政服务员的培训。为社会输送了一

批合格家政服务从业人员。为了满足外籍人员的需求,上海市女子教育培训中心、市女青年会 Y 学校和市外经贸对外服务公司等单位专门开设了涉外家政服务员的培训,开设了外语口语、涉外礼仪、西菜西点制作等方面的教学,受到外国朋友的欢迎。目前,上海家政从业人员已具相当规模,形成了一支新兴产业队伍。可以说它的兴起也是优化投资环境,树立国际大都市形象的需要。

家政服务业的形成吸纳了大批下岗、转岗人员再就业,尤其是上海本地妇女,从事这一工作更具优势,从小在大都市长大,见多识广,思想开放,有熟练操作家务的能力,又善于接受新事物,适应新的家政要求,她们都有初中以上文化程度,学习简单的英语口语比较容易。许多中年妇女从事这一行得心应手。据对培训学员跟踪调查,不少学员认为干这一行既能体现自身的社会价值,收入也不薄,适合自己干。所以,这一行业的兴起也促进了失业待岗人员拓宽就业道路,重新就业。

二、涉外家政工作大有可为

涉外家政工作作为一个新兴行业越来越受到社会的欢迎和认可,做涉外家政工作有意义、受尊重、有价值的观念也越来越被从业人员接受和认可。

首先,国家对“家政服务业”予以充分认同和支持,政府的关心参与使“家政服务业”作为三百六十行中正式一行,并迈向规范化的台阶,1995年11月1日,国家劳动部以劳部发(95)396号文,规定了“家政服务员”为新兴技术工种,制定了“家政服务员”技能标准,并纳入了国家职业技能鉴定系列,努力造就训练有素、有质量的、规范化的新型“家政服务员”队伍。上海制定了家政服务员的岗位考核标准。目前,上海已有1万多人获得了家政服务的初级证书。同时,劳动局又设有中级培训和考核。对于经过涉外家政培训、考核合格者,由劳动部发给中英文对照的涉外家政服务员资格证书。