

中国农函大培训教材 中国科协青少年科技中心专项资助

城市家庭服务员 实用知识

王人韦 田布一 编



科学普及出版社



图书在版编目(CIP)数据

城市家庭服务员实用知识/王人韦等编. —北京:科学普及出版社, 2005. 11

(中国农函大培训教材)

ISBN 7-110-06209-0

I. 城... II. 王... III. 家政学-函授大学-技术培训-教材 IV. TS976.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 123191 号

科学普及出版社出版

北京市海淀区中关村南大街 16 号 邮政编码:100081

电话:010-62103210 传真:010-62183872

科学普及出版社发行部发行

北京智力达印刷有限公司

*

开本:850 毫米×1168 毫米 1/32 印张:7.625 字数:200 千字

2005 年 11 月第 1 版 2005 年 11 月第 1 次印刷

定价:15.00 元

目 录

基本知识篇

单元一 认识家政服务	(2)
一、家政服务市场	(2)
二、家政服务员的职业环境	(3)
三、家政服务员自我心理准备	(4)
●克服想家:将自己融入新生活	(4)
●克服自卑心理:努力展现自我优势	(5)
●正确维护自尊:用辛勤的劳动证明自己	(6)
●克服猜疑:宽容待人是克服猜疑的根本所在	(7)
●解决心理失衡:体验家政的风采	(7)
●了解客户心理:做好家政的第一步	(8)
●怎样获得高报酬:报酬是服务质量的体现	(9)
●建立服务意识:走到哪里都要讲服务	(10)
●正确对待误解和矛盾:多一分理解,多一分宽容	(10)
●干一行爱一行:三百六十行,行行出状元	(11)
四、行为规范	(12)
●入户前准备:第一印象起着决定性的作用	(12)
●服务用语:文明礼貌尽在“言”中	(13)
●第一次入户:“一见钟情”	(14)
●自带物品存放:误会的产生,来自于大意	(14)
●个人卫生与服务:讲卫生是服务的前提	(15)
●客户家用品使用:不会就学,不懂就问	(16)

●客户家物品保护:服务中不能缺少小心谨慎	(17)
●客户家食物的食用:吃饭也会有烦恼	(18)
●离岗交接:站好最后一班岗	(19)
●休息安排:家政服务员也有休息日	(20)
●杜绝不良习惯和嗜好:因为吸烟被辞退	(21)
●不能私自带外人到客户家	(22)
●维护客户隐私:乱讲话,惹出大事情	(23)
●处理客户不合理要求:善意的谎言	(24)
五、安全最重要	(25)
●出行安全:要遵守交通法规	(25)
●防火、防盗:时刻注意,提高警惕	(27)
●防意外事故	(28)
●自我保护常识:自我防范,预防不测	(31)
单元二 适应城市雇主家庭新环境	(34)
●了解家庭习俗与宗教信仰	(34)
●与雇主家庭成员的人际关系处理:宽大胸怀	(35)
●与邻里关系的处理	(36)
●与雇主亲朋好友关系的处理:从自身找原因,正确对待	(37)
●熟悉周边地理环境:熟悉路程,事半功倍	(37)
●熟悉社区相关部门:熟悉环境,得心应手	(38)
●熟悉主要联系方式	(39)
●熟悉家居环境:开展工作的第一步	(40)
单元三 相关法律必备常识	(41)
一、使用法律保护自我	(41)
●工作与休息时间	(41)
●防止性骚扰:穿衣要注意	(42)
●防止人身伤害	(42)
●保护合法报酬	(43)

●正确处理精神伤害:讨回公道	(44)
二、了解有关法律内容	(45)
●了解《服务合同》内容:合同是对自我的保护	(45)
●了解《社会治安管理条例》有关内容	(46)
●了解《刑法》有关内容	(46)
●了解《刑事诉讼法》有关内容	(47)
●了解《合同法》有关内容	(48)

技 能 篇

单元一 家庭保洁	(56)
一、日常清洁	(56)
(一)日常保洁工作程序	(56)
(二)桌面清洁	(57)
(三)地面清洁	(57)
(四)门窗的清洁	(59)
(五)地面保洁	(60)
●木地板的日常清洁与保养	(60)
●地毯的清洗、清洁与保养	(60)
●石材地面的清洗与保养	(61)
(六)家具的清洁保养	(63)
●沙发、座椅清洁	(63)
●木制家具的清洁与保养	(65)
(七)墙面的清洁	(65)
●壁纸、壁布及涂料墙面的清洁	(65)
(八)器皿擦拭	(66)
●玻璃与陶瓷器皿的擦拭	(66)
●金属器皿擦拭	(67)
(九)家电清洁	(68)

(十) 杂物整理	(69)
(十一) 卫生死角清理	(70)
(十二) 居室虫害防治	(71)
● 虫害防治	(71)
二、不同房间的清洁	(72)
(一) 卧室整理	(72)
(二) 卫生间清洁	(73)
● 卫生间清洁制定工作程序	(73)
● 卫生洁具清洗、消毒	(74)
● 卫生用品的整理归放	(75)
● 墙面、镜面的清洁	(76)
● 地面及卫生死角的清洁	(77)
(三) 厨房清洁	(78)
● 厨房清洁制定工作程序	(78)
● 灶具、灶台、排油烟机的日常保洁	(79)
● 厨具与餐具清洁、消毒	(80)
● 电冰箱等厨用电器的清洁	(81)
● 厨房台面、橱柜的整理与清洁	(82)
● 厨房地面、墙面、顶棚的清洁	(83)
● 厨房卫生死角及垃圾的处理	(84)
单元二 衣物清洗与保养	(86)
一、洗前准备	(86)
● 清理衣物、分类、选择洗涤方法	(86)
● 洗衣机的使用	(87)
● 选择洗涤制剂	(89)
● 外送洗衣	(90)
二、衣物洗涤与晾晒	(91)
● 衣物的预洗	(91)

●手洗衣物	(92)
●机洗衣物	(93)
●衣物的晾晒	(94)
●场地、用品清理	(95)
三、衣物的熨烫	(96)
●熨烫前的准备	(96)
●熨斗的使用及熨烫方法	(97)
●衣物熨烫	(99)
●衣物的折叠与存放	(101)
四、鞋的清洁与保养	(102)
●皮鞋、旅游鞋的清洁和保管	(102)
●布鞋、球鞋的清洁和保管	(103)
单元三 家庭餐制作	(106)
一、制作前准备	(106)
●制定食谱	(106)
●采购准备	(109)
●购买物料	(109)
●选料	(111)
●清洗	(111)
●切菜	(112)
●配菜	(114)
●厨具、炊具的使用,餐具准备	(115)
●个人卫生	(116)
二、烹制	(116)
●制作主食	(116)
●制作凉菜	(120)
●熬粥	(122)
●煲汤	(124)

●制作热菜	(125)
单元四 老人、病人护理	(129)
一、日常护理	(129)
●进餐	(129)
●大小便	(130)
●穿衣	(131)
●喂药	(133)
●散步	(134)
●输液看护	(136)
●起卧、翻身(防褥疮)	(137)
二、卫生护理	(139)
●晨、晚间护理	(139)
●洗澡与洗头	(143)
●生活清洁、消毒	(145)
三、日常看护	(147)
●听呼吸	(147)
●观大便	(148)
●看气色	(150)
●查体温、测脉搏	(152)
●意外事件的处理	(154)
四、心理疏导	(159)
●聊天	(159)
单元五 婴幼儿护理	(165)
一、日常护理	(165)
●辅食添加	(165)
●换奶期护理	(167)
●不良饮食习惯纠正	(169)
●口腔护理	(171)

●睡眠护理	(173)
●衣物及用品清洁与消毒	(175)
二、常见疾病预防	(176)
●疾病识别	(176)
●测体温	(178)
●应急处理	(180)
三、安全保护	(181)
●预防碰伤、摔伤、烧伤、烫伤、触电	(181)
●危险品伤害预防	(184)
单元六 陪伴购物	(186)
一、购物前准备	(186)
●了解情况,制订购物清单	(186)
二、陪同购物	(187)
●陪同购物	(187)
●购物后的工作	(188)
单元七 陪伴看病	(190)
一、看病前准备	(190)
●了解病人情况	(190)
●了解所去医院情况	(190)
●挂号、预约和选择交通工具	(191)
二、陪同看病	(192)
●陪同诊病、治疗	(192)
●交费、取药	(192)
单元八 宠物养护	(194)
一、日常养护	(194)
●养护前的心理准备及行为规范	(194)
●喂食	(195)
●洗澡	(197)

●梳理	(199)
●修剪指甲	(200)
●遛狗	(201)
●粪便处理	(202)
●睡眠	(203)
●刷牙	(203)
●繁殖	(204)
二、常见疾病预防	(205)
●入户前的准备	(205)
●识别常见病态	(206)
●防疫	(206)
●就诊	(208)
●固定	(209)
●喂药	(210)
●加强护理	(211)
●中暑处理	(212)
●传染病的消毒	(213)
●死亡的处理	(214)
四、安全保护	(215)
●接近	(215)
●发情期	(215)
●对烈性宠物的处理	(216)
●人受伤后的紧急处理	(216)
●过敏反应	(217)
单元九 家庭绿化	(218)
一、日常养护	(218)
●向客户了解养植方式方法	(218)
●盆栽花卉光照、温度	(219)

●盆栽花卉浇水	(220)
●盆栽花卉施肥	(221)
●插花养护	(223)
二、相关技能	(224)
●病虫害防治	(224)
●修剪枝叶	(225)
●花卉繁殖	(226)
●常见花卉养殖常识	(228)

基本知识篇

单元一 认识家政服务

一、家政服务市场

在城市中,家政服务是一个亟待开发的就业大市场。中国社会正在步入家庭小型化、人口老龄化、生活现代化和服务社会化的时代,人们对家政服务的需求越来越显得更加迫切。我国超过60岁人口占总人口的10%,10岁以下人口占总人口的25%,两者之和为35%,按城乡人口3:7的比例计算,城市的老人和儿童就有1.2亿人,他们是首先需要得到社会、家庭或他人照顾的群体,其中蕴含着对家政服务的巨大需求。据劳动和社会保障部调查,家政服务占全部社区服务需求的30%以上,在全国大中城市社区1500万个潜在的就业机会中,家政服务的岗位可以达到500万个。

家政服务人员的人员构成:性别比例——男性占14.9%,女性占85.1%。年龄——一般在18~55岁之间,其中,全日制18~25岁居多;小时工30~45岁居多;其他类型家政服务人员为30~55岁。文化程度——高中以下占83.9%;大专以上占16.1%。上岗前接受过家政服务业务培训的占30%。

家政服务的用工形式:分为全日工、半日工、小时工等。全日制工作的家政服务员主要来自农村。小时工和其他类型家政服务人员多来自城市企业下岗职工、失业人员、退休人员,也有部分农村剩余劳动力。

工资水平:小时工一般在每小时6元上下浮动;全日工和半日工的工资,按地区经济水平和提供的服务不等,月工资一般在400~800元之间;一些小时工,由于工作时间的充分利用,月收入可达

1200 ~ 1500 元,涉外家政服务工资较高,月收入多超过千元,有一定代表性的人群可达 2000 元以上。

机构:目前,从事家政服务职业介绍的机构分为由劳动保障部门开办和由社会(非劳动保障部门)开办的两种。劳动保障部门开办的,主要是由省、市、县、区四级劳动保障部门所属就业服务机构管理,公共职业介绍机构承担。社会开办的形式较多,主要是社会团体开办、企业自办、街道(居委会)办、集体和个人开办等形式。街道、居委会办的社区家政服务机构,作为基层组织,与城市居民的生活有着直接联系,能准确了解居民的需求,能较好掌握家政服务员的工作状况,还能结合社区管理进行家政用工介绍,具有服务家庭、方便居民、用人可靠、信誉度强等特点。社会团体和民营、个体办家政服务机构主要形式是成立家政服务公司。规模较大的家政服务公司在管理上一般比较正规,有严格的服务规程,工作规范和收费标准,能够较好地按照市场的需求开展各项服务业务,并注意开展跟进服务,保证服务信誉。有些机构为提高服务质量,还对服务员进行培训,提高他们的业务素质。一般做法是,招收和组织家政服务人员,并与其签订劳动合同;按用户要求派出工作,并由公司与用户签订劳务合同。用户将服务费用支付给公司,公司在扣除必要的管理费后,再将工资付给服务员。

二、家政服务员的职业环境

家政服务员是一个正式的职业。2000 年 8 月劳动和社会保障部正式颁了《家政服务员国家职业标准》,将家政服务员这一职业纳入了国家职业资格证书制度管理。劳动保障部最新研究成果,又进一步将家政服务员这个职业划分为 25 个工作岗位,其中普通家政服务员所涉及的工作岗位有 15 个。例如,家庭保洁、衣物清洗与保养、家庭餐制作、老人病人护理、接送工等。高级(涉外)家政服务员所涉及的工作岗位有 10 个:例如家庭招待、产妇新生儿护理、家庭司

机、家庭秘书等。许多人不了解这个职业,其实不论是哪一个岗位都是需要严格训练才能胜任的。

家政服务员的工作环境主要是在家庭,属室内作业,既有体力工作内容,也有脑力劳动。工作性质为弹性工作,比较灵活。由于大部分家政服务需求都是来自中高层收入家庭,因此,针对许多职业而言,家政服务员的工作环境一般还是比较优越的。许多家政服务员每天就是在这样一个工作环境中,找到了自我,不仅很好解决了收入的问题,还成为优秀家政服务员、星级家政服务员,实现了个人职业生涯的发展。北京外交人员服务局中荣获国外国家英雄勋章的20多名家政服务员,就是一个真实的写照。难怪许多大学生也开始转变观念,看好这个职业。

【点评】

要做一名合格的家政服务员,达到客户的要求,适应社会发展,需要过五关:一是心理负荷关,要从观念、态度等方面做好充分的心理准备,保持一个良好的工作心态;二是劳动强度关,要肯于付出,吃苦耐劳,懂得合理安排工作内容;三是技能技巧关,要掌握相关的技能和知识,不断学习,不断提高,胜任岗位要求;四是物质诱惑关。要有良好的职业道德,自尊自爱,不被物质所诱惑;五是人际交往关,要善于处理家庭人际关系,善于与人沟通,与人交流。这本小册子,正是为了你能够在家政服务员这个职业上顺利实现自我,实现个人职业发展,提供了必要的经验。

三、家政服务员自我心理准备

●克服想家:将自己融入新生活

每当用户一家欢聚一堂的时候,而刘思却只能孤独一人躲在自己房间里,一股股寒流不断的刺痛刘思的心。回想起小时候妈妈亲

手为自己缝制衣服,回想起爸爸严厉的教导,回想起与弟弟为了一根冰棍而争吵,每天刘思总是伴随着想家的眼泪进入梦乡。

看着逐渐憔悴的刘思,用户阿姨把刘思叫到身边,鼓励她说出了实情。在以后的日子里用户家的小女儿总是主动请她和自己一起学电脑、练钢琴,一起逛街、看书,两人亲如姐妹。

一段时间以后刘思变得开朗了许多,每天除了保质保量地完成用户交代的工作以外,一有时间就在自己的房间看一些有关家政服务员的书籍,还跟书上学会了几道拿手小菜,刘思感觉自己已经融入了整个家庭,用户家的叔叔、阿姨和小妹不正是自己的亲人吗?

每天都很充实的她,工作干得更加出色。

【点评】

想家,是每个远离家乡的家政服务员,所要面对的事情。要克服这一点,需要解决三个问题:①转移注意力。努力投入到紧张而充实的工作当中,找到工作乐趣,可以缓解心情;②创造良好环境。主动与人交往,与人沟通,敞开心怀,诚心诚意,与人为善,博得同情,将自己融入新的生活环境中,心情自然好转;③树立职业发展目标。有了理想,有了目标,就有了生活的动力和乐趣,一个没有生活目标和理想的人,又怎能保持心情愉快呢?最后再提醒你一点:时间可以医治一切!随着时间的推移,你一定会发现自己迈出家门是一个明智的选择。

●克服自卑心理:努力展现自我优势

小平初到用户家,用户指导小平洗衣服,小平手忙脚乱,本该2小时完成的工作,自己干了一上午,看到用户不满意的表情,小平心里不是滋味。小平以后做每一件事都小心谨慎,害怕自己那里做得不对。可是,越小心越出错,小平开始对自己没有信心,担心用户不用她,心想自己很笨,可能什么也干不了。指导老师来回访,小平一

五一十向指导老师说出自己的问题。指导老师告诉她,要在生活中注意观察,积累生活知识,特别是与别人交往中要发挥个人优势,尽量向用户展示自己强项,同时还要不怕辛苦,多付出,因为勤能补拙。

指导老师走后,小平为用户做了家乡小菜,用户很高兴,小平也很高兴,经过一段时间努力,果然进步不小,用户满意,还加了工资。小平心想:没有公司和用户就没有这份工作和收入,我要继续努力。

【点评】

用户总是希望你什么都能干,十全十美,当你不能面对这种需求时,最好的一个办法就是展现你最优秀的一点,如果你还不能做到的话,那就记住:送人以诚恳!小平就是这样从自卑走向自信的。发现自己的长处,积极的与用户改善关系,以积极的心态与人相处。

●正确维护自尊:用辛勤的劳动证明自己

杨嫂是一位刚上岗的月嫂。第一家客户是位小有名气的影视圈明星,家庭条件相当好,比起自己家来说,实在是好许多。不知为什么,杨嫂本来对于这项工作蛮有信心的,但是到了人家总有些自卑,举手投足都感觉别扭,特别是当人家的女主人问起自己家情况、问起自己为什么出来做家政服务员的时候,杨嫂认为怎么也不能让人家看不起自己,因此就说得很夸张,“我们家经济情况挺好的,有一栋三层的小楼,孩子大了,我没什么事做,想出来带带孩子解解闷”,就这样杨嫂的说法引起了女主人的反感,原来你是拿我们的孩子解闷的。很快杨嫂就被通知解除合同回家了。

【点评】

家政服务员维护自尊,最重要的是要学会用自己的工作能力去证明一切。维护自尊要掌握两个要点:一是要端正自我,端正自我讲的是做家务只是职业分工不同,通过劳动,获得报酬光明正大,毫无