



初级·中级职业培训教材

家庭服务员

jiating fuwuyuan

(第二版)

上海市长宁区劳动局编

上海市劳动局审

上海科学技术出版社

家庭服务员

(初级·中级职业培训教材)

· 第二版 ·

上海市长宁区劳动局 编

上海市劳动局 审

上海科学技术出版社

家庭服务员

(初级·中级职业培训教材)

·第二版·

上海市长宁区劳动局 编

上海市劳动局 审

上海科学技术出版社出版、发行

(上海瑞金二路450号)

新华书店上海发行所经销 上海新华印刷厂印刷

开本 850×1168 1/32 印张 10.25 字数 259000

1997年2月第1版

1998年5月第2版 1998年12月第5次印刷

印数 24521—29520

ISBN 7-5323-4745-1/G·1072

定价: 14.80元

本书如有缺页、错装或损坏等严重质量问题,

请向承印厂联系调换

序

随着上海改革的深入和经济的发展,人们在不断提高生活水平的时候,要求不断提高生活质量。因此,家庭服务员的职业应运而生,并在服务行业中逐步成为一个不可缺少的重要职业。1995年11月1日,国家劳动部以劳部发(95)396号文件规定了“家庭服务员”为新兴技术工种,并纳入国家职业技能鉴定序列。长宁区劳动局率先对家庭服务员的培训作了尝试,并得到了中央和地方政府有关领导的重视和肯定。这证明了“家庭服务员”这个新兴技术工种,必将以新型的、有一定质量的、规范化的服务,来代替旧的、传统的保姆和佣人式的服务。为满足培训及社会的需要,我们聘请了既有理论,又有实践经验的教师和专家编写教材,并由市劳动局组织有关专家进行了审稿和定稿。

本教材是以国家劳动部颁布的《工人技术等级标准》为依据,在内容上遵循理论联系实际的原则,力求由浅入深,注重实用,强化技能训练,使学员既掌握一定的理论知识,又有较扎实的操作技能。

本教材第一版于1997年2月问世,后来又重印过。在一年试用中,深受广大读者及培训单位的欢迎。现在,经广泛听取读者和专家的意见后,我们在第一版的基础

上,对章节作了调整,并增加了鸡尾酒调制、冷饮冷食的制作及 VCD 使用等实用性和可操作性强的内容。

本教材适用于培训具有初中文化程度(初级)和高中文化程度(中级)的下岗待业人员,也适用于其他转岗培训,同时还可作为一般家庭人员的实用参考读本。

由于对编写家庭服务员职业培训教材尚缺乏经验,加上编写时间仓促,书中难免仍有错漏之处,敬请有关专家和广大读者提出批评和建议。

程 椿

1998 年 3 月

目 录

道德礼仪篇

第一章 职业道德与“四自”精神.....	3
第一节 家庭服务员的职业道德.....	3
第二节 现代女性的“四自”精神.....	7
第二章 礼貌、礼节、礼仪	11
第一节 概述	11
第二节 家庭服务员的个人礼仪	13
第三节 日常交际礼仪	18
第三章 法律常识	23
第一节 宪法常识	23
第二节 妇女权益保障法常识	25
第三节 劳动法常识	29
第四节 民法常识	31

家常技艺篇

第四章 居室的保洁	37
第一节 地面、墙壁的保洁.....	37
第二节 家具、炊具及室内的清洁.....	40
第五章 采买与记帐	44
第一节 烹饪原料的识别与采购	44

第二节 日常采买记帐法	49
第六章 家常菜肴的加工与烹制	51
第一节 蔬菜、鱼类和家禽类的初加工常识	51
第二节 刀工和配菜知识	55
第三节 烹调技法	61
第四节 烹调与营养	73
第五节 家庭便宴菜点配置及家常菜肴的烹制实例	81
第七章 家常点心的制作	97
第一节 点心的常识	97
第二节 家常点心的制作	98
第八章 家庭饮品的制作	103
第一节 鸡尾酒的调制	103
第二节 茶与咖啡	108
第三节 冷饮冷食	115
第九章 服装洗烫技术	120
第一节 纺织纤维的分类、性能及鉴别方法	120
第二节 纺织品的洗涤和熨烫	123
第三节 衣服的收藏和保管	129

科学护理篇

第十章 老年人常见病及护理	135
第一节 老年人的特征	135
第二节 老年人的护理与保健	136
第三节 老年人常见病的护理	138
第十一章 孕、产妇的护理	145
第一节 孕妇的饮食与护理	145
第二节 产妇的饮食与护理	146
第三节 新生儿的护理	148
第十二章 婴幼儿的护理	151

第一节	婴幼儿的喂养	151
第二节	婴幼儿的护理	157
第三节	婴幼儿常见病的护理	160
第十三章	儿童教育与启蒙	165
第一节	幼儿的生理和心理特点	165
第二节	幼儿教育的内容、形式及方法	167
第三节	学龄儿童教育	179
第十四章	常见病及护理知识	182
第一节	护理技术	182
第二节	常见病及就诊常识	185
第十五章	常用药品及医疗器械	191
第一节	常用药品的使用常识	191
第二节	中草药的煎熬	201
第三节	简便医疗器械的使用	201
第四节	小面积创伤的消毒与包扎	207
第十六章	卫生防疫常识	209
第一节	常见传染病的防治	209
第二节	家庭常用消毒方法	211
第三节	家庭饮食卫生	213

居室安全篇

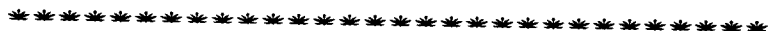
第十七章	家用电器的正确使用及安全用电	219
第一节	家用电器的使用及维护	219
第二节	安全用电常识	232
第十八章	安全防范常识	234
第一节	惩治违法、犯罪行为法律知识	234
第二节	住宅的安全防盗	236
第三节	火灾防范及自救	241
第四节	煤气中毒的防范与救治	246

第五节 假币的识别·····	248
第六节 禁毒常识·····	250

风 俗 情 趣 篇

第十九章 居室美化 ·····	257
第一节 居室与环境·····	257
第二节 居室美化·····	259
第三节 常见花卉的养护·····	263
第二十章 宠物饲养 ·····	277
第一节 家庭养猫·····	277
第二节 家庭养狗·····	281
第三节 家庭养观赏鱼·····	285
第四节 家庭养鸟·····	287
第二十一章 风俗人情 ·····	292
第一节 中国民间节日与风俗·····	292
第二节 外国重要节日与风俗·····	294
第三节 宗教习俗·····	296
第二十二章 常用英语 ·····	303
第一节 会话·····	303
第二节 词汇·····	308
附录一 中华人民共和国职业技能标准·家庭服务员(试行) ·····	311
附录二 常用电话 紧急电话 ·····	313
编后语 ·····	315

道德礼仪篇



第一章 职业道德与“四自”精神



遵守社会主义的职业道德和行为规范,是在改革开放中建设社会主义的精神文明和物质文明的需要,也是社会对从事一定职业的人员的一种道德要求。随着社会物质生活质量的提高,家庭服务员这一新兴职业(技术工种)的应运而生,也需要一种新型的、有一定质量的、规范化服务的职业道德和行为准则。根据目前情况,从事这一职业的一般以女性为多数。因此“全面提高妇女素质,做自尊、自信、自立、自强的新女性”,是全国妇女联合会向全体妇女提出的要求。现代女性在改革前进的奋斗中,深深地感受到,只有具备“四自”精神的女性,才是真正的时代新女性,才是成功的女性。“四自”作为一种良好的心理品格,并非是女性的“专利”,然而,几千年封建社会男尊女卑思想的影响,使“弱者”成为女人的代名词。因此,“四自”是唤起女性自我意识觉醒,激励女性奋发前进的动力,是现代女性应具备的新精神,能为现代女性增添新的风采。

第一节 家庭服务员的职业道德

一、什么是道德

道德是人类社会中维系社会、家庭、个人的行为规范,是人人应该遵循的。

道德是有阶级性的,不同的阶级信奉不同的道德标准。在封建主义和资本主义社会,统治阶级为维护自身利益,信奉“人不为己,天诛地灭”。因此,损人利己、为所欲为是天经地义。而在我们社会主义中国,道德是以维护绝大多数人的利益为准则的,像雷锋、焦

裕禄、孔繁森这些优秀人物，都是体现社会主义道德行为的典范。

道德也是思想意识的客观反映。什么样的思想意识就会有怎样的道德行为。一个社会不用一定的道德规范来约束人们的行为，那社会必定一片混乱。一个人不按照社会的道德准则行事，那就是缺德，甚至犯罪，所以道德是客观存在的，在一个社会中，每个人的言行都是道德行为的反映。

二、什么是职业道德

职业道德是一般社会道德的特殊表现，是从事一定职业的人，在工作、学习和劳动过程中所应该遵循的特定职业的行为规范。换句话说，它是一定社会对从事一定职业的人的一种道德要求。

职业道德是以思想道德为基础的。社会主义职业道德是社会主义道德体系的重要组成部分。社会分工导致了不同的职业岗位，而在各个职业岗位上的每个人，都应自觉地按社会的道德要求去规范自己的职业行为，即履行自己的职业道德。如教师的任务是教育培养学生成才，既要传授知识又要为人师表，所以爱护学生，诲人不倦，以身作则是教师的职业道德，称为师德。医生的任务是救死扶伤，解除病人痛苦，保障人民健康，所以严谨细致，对病人关心负责，精心医治是医生的职业道德，称为医德。营业员的任务是销售商品，对顾客负责，让顾客满意，所以为民、便民、利民，顾客第一，热情服务，百问不厌，老少无欺是营业员的职业道德。公务员是国家干部，任务是团结和带领群众进行社会主义现代化建设，所以忠于职守，廉洁奉公，关心群众疾苦，为民多办实事、好事、做人民的好公仆，是公务员的职业道德。尽管不同的职业有不同的职业道德规范，但仍有共同点：第一，忠于职守，对工作积极负责；第二，全心全意为社会，为人民服务；第三，不断提高业务能力，对技术精益求精；第四，对职业具有献身精神。上述四点，是遵守和实现不同职业道德要求的可靠保证。

社会上各行各业的从业人员都应履行职业道德。这样，就可以提高整个社会的道德水平，促进社会精神文明建设，同时提高工作

效率,促进物质文明建设。

三、家庭服务员的职业道德

1. 守时守信,尽心尽责

家庭服务员应遵守服务时间,在约定的时间内尽心尽责、有条不紊地干好各项工作。有的服务员属钟点工性质,一人承担几家用户的工作,更要科学地安排好时间,保证按承诺的要求完成,不失信于人。家庭服务员的工作,应使用户得到实惠和满意,必须以“两心”换取“三心”。即以家庭服务员的“尽心、爱心”来换取用户的“称心、放心、安心”。所谓“称心”,就是一定要各方到位,包括服务员的人品,服务技能,工作效果都应符合用户的要求,并使之满意。所谓“放心”,就是当用户和服务员之间相互得到满意和信任之后,家庭服务员会成为用户的一名不可缺少的得力助手。用户会逐步把一切都托付给家庭服务员,如将钥匙交给家庭服务员,孩子交给家庭服务员,钱帐交给家庭服务员等。所谓“安心”就是家庭服务员应为用户创造一个温馨、舒适、有条理的家庭环境,使他们无后顾之忧,能全身心地投入工作。

2. 自尊自爱,和蔼热情

在我们社会主义社会,工作没有贵贱之分,只有分工不同,家庭服务员与其他行业一样,本质上也是以劳动换取报酬,在人格上与用户完全是平等的。所以,当家庭服务员完全不必自卑,应该自尊自爱,热爱这项工作。在与人接触中,应作风稳重,说话得体,热情主动,和蔼可亲。

3. 勤奋踏实,认真负责

一般来说,请家庭服务员的用户,总有自己难以克服的困难,或工作繁忙,无暇顾及家务;或家有老人、病人、幼儿要照顾。所以,家庭服务员必须要有高度的责任心,认真踏实地把托付的事情做好。家庭服务员每到一家新的用户,就应尽快了解、熟悉自己的职责,主动、勤奋、踏实、周到、合理安排好自己的份内事,不要遗漏疏忽,不要总让别人提醒。

4. 忠厚老实,宽厚谦让

用户把家务托付给家庭服务员,是信任的表示。家庭服务员应不辜负这种信任,珍惜用户的财、物,不挥霍浪费。如不慎损坏了物品,应如实告诉。要以自己的行为来证明自己是一个诚实、值得信赖的人。

在与用户相处时,要懂得谦让。各家用户的秉性、脾气、爱好各不相同,特别是老人和病人,性情可能有些古怪。家庭服务员就要宽容一点,大度一点,谅解一点,歉让一点,尽量尊重用户的脾气和习惯,使用户感到满意。

5. 好学进取,精益求精

服务工作做得是否出色,既与本人的职业道德水平、工作态度有关,又与本人的业务水平、工作能力有关,因此掌握烹调技术、照顾老人和孩子的技巧、医药知识、家电知识等是十分重要的。社会在发展,人们的生活水平在提高,所以要好学进取,精益求精,不断提高工作的质量和效率。

6. 尊重用户的生活习惯

一方水土养一方人。上海实际上是个移民城市,居住在上海的人来自全国各地,生活习惯差异很大。家庭服务员应了解和尊重用户生活习惯,如饮食的口味、爱好,起居作息的时间,房间的布置,生活用品的放置等,切不可自作主张,按照自己的意愿去安排用户的生活。

7. 对用户家事不说长道短

家庭服务员因工作关系,对用户的家事了解比较多,但一般不宜多加评论,不要去干涉用户的“内政”。对于用户家中各成员间的矛盾,切不可搬嘴弄舌,更不可挑拨离间,使家庭矛盾激化。家庭服务员应该多做有利于用户家人团结和睦的事,不做不利于团结和睦的事。同时不可把用户的家事张扬给左邻右舍,不去窥视和打听别人的隐私,不翻弄别人的书信。

第二节 现代女性的“四自”精神

一、自尊

自尊,就是尊重自己的人格,维护自己的尊严,反对自轻自贱。

自尊是成功之母,自贱是堕落之源。自尊的人才能得到别人尊重。人和动物的区别就是人有尊严和人格,人有面子和羞耻感。所以,自尊的人会约束自己的行为。如说谎、偷盗、卖淫嫖娼、贪污受贿是丧失人的尊严的行为,一个自尊的人绝对不会去干。高尔基说:“整个世界都是女人的乳汁哺育的,没有女人就没有爱,没有女人就没有英雄!”因此,“母亲”为世代文学家、诗人所歌颂,他们把生命之源的大地、河流比作母亲,把祖国比做母亲。今天的女性更是应该抛弃男尊女卑的思想,努力工作,为社会作出贡献。自尊的人,不论从事何种职业,都应该充分认识自己工作的价值和意义,认识自己所从事的职业在整个社会中的地位,从而树立正确的职业观,热爱本职工作,忠实地履行自己的职责。

二、自信

自信,就是相信自己的力量,坚定自己的信念,反对妄自菲薄。

妄自菲薄是指毫无理由地看不起自己,是一种自卑的心理。自卑会使人消极、颓废、痛苦,一事无成。相反,自信是成功的源泉,生命的力量。自信会使人变得聪明,自信会使你抓住机会,获得成功。例如在人才或劳务市场的招聘单位面前,自卑、怯懦者难以发挥自己的优势,难以被录用,而自信者往往获得成功。比如小张与小凌都是68届高中毕业生,同去安徽插队落户。8年后,他们同时从广播里得知了高校恢复招生的消息。小张缺乏自信,怕以前的知识都忘了考不出,又怕不录取被人讥笑而不敢去考。而小凌则决定去一试,结果考上了重点大学。小张的学习基础虽然比小凌好,由于缺乏信心而失去了机会。

许多成功的女性都有良好的心理素质。我国第一个女学部委

员，著名的妇产科专家林巧稚，就是一个具有强烈自信心的女性。她读中学时就认为，女生成绩不该比男生差。1921年，她以优异的成绩考入协和医学院，在对女性歧视的环境里度过了8个春秋。她怀着要为妇女争气的志向，孜孜不倦地攻读，以优异成绩毕业。1932年，她被派往英国伦敦医学院进修，学习妇产科，协和医学院认为女人开刀动手术不可想象，要她改学公共卫生。林巧稚断然拒绝，结果学习妇产科成绩优秀，她又远涉重洋去美国芝加哥医学院当研究生。她的信念和毅力终于结出了丰硕的成果。她凭着自己精湛的医术和高尚的医德，被提升为协和医院的妇产科主任。一个女性，在协和医院能够居于这样的地位，与她自信的心理素质是分不开的。

这里要提一下的是自信不等于任性。任性的人往往性格偏执，情绪时高时低，受到挫折即会承受不了。自信也不等于自负。自负者往往自我评价过高，看不到他人长处，又喜欢固执己见，容易碰钉子，还可能转为自暴自弃，走向自信的反面——自卑。任性和自负都是不可取的。

妇女自信又必须以一定的实力为基础，实力指一个人的文化知识、技能素质和健康体质。所以，自信的人应该保持一种积极向上的状态，不断吸取新知识，适应新形势，提高自己的综合能力和修养。

三、自立

自立，就是树立独立意识，体现自身的社会价值，反对依附顺从。

妇女的自立包括两方面的内容：一是经济自立，即通过参加社会劳动，成为社会财富的创造者、家庭生活的供养者和自食其力的劳动者。这是妇女摆脱依赖地位、获得解放的物质基础。二是精神自立，即通过培养个人的判断能力来维护妇女人格的独立自主，在精神上不受他人左右，也不依赖他人。

由于几千年的封建传统势力影响，妇女容易有自卑和依赖思