

家庭服务员

JIATING FUWUYUAN BIDU

必读



金盾出版社

前 言

随着国有企业改革的深化和产业结构的调整,一批职工下岗分流,通过职业转型,重新确定自己在社会中的位置。

下岗职工中,女工姐妹占相当比例,她们分流的范围也很广,各行各业都有。从一些大中城市劳动力市场的情况来看,新兴的技术工种——家庭服务员,成了当前下岗女工(包括打工妹在内)选择的“热门”职业之一。但同时也发现,有些下岗女工对从事家庭服务员在认识上还存在某些困惑,因而犹豫不决,举棋不定,有的即使已在家庭服务员的岗位上,也还没有真正认识清楚家庭服务员的职业性质和发展前景,再加上业务素质较低,心里总是感到不踏实。《家庭服务员必读》这本书,就是在这种社会背景下,根据客观实际需要,专为已经从事或打算从事家庭服务业的下岗女工和打工妹而编写的,集谈心解惑、传授知识于一体,希望对这一层面的姐妹们择业、敬业、争创佳绩、再显风采能够有所帮助。

要看到,随着人们生活水平的提高,家庭服务业的技术含量也相应提高,传统意义上的家庭服务已经落后于形势,只有具备较高思想素质和一定的知识技能的家庭服务员才能适应现代家庭服务业的需求。正因为这样,国家劳动部于1995年11月正式发文规定,“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。遵循这个精神,我们作了大量社会调查,和一部分家庭服务员及其招聘者进行了座谈,走访了一些

“家庭服务员培训班”，征求了有关方面领导和专家的意见，最后形成了《家庭服务员必读》这本实用知识技能读物。主要内容包括：家庭服务员的职业性质和发展前景；家庭服务员的服务内容和服务形式；家庭服务员应具备的基本素质和要求；家庭服务员的就业途径和权益保护；家庭服务员应具备的营养知识和烹调技艺；家庭服务员应具备的衣物洗涤知识和熨烫技艺；家庭服务员应具备的居室保洁、绿化知识和基本要求；家庭服务员应具备的家庭护理知识和护理方法；家庭服务员应具备的照管婴幼儿的知识和方法；以及如何陪伴儿童、老人，如何保证家庭安全等方面的知识和具体措施等，涉及家庭服务常用知识技术的方方面面，内容丰富，通俗易懂，贴近实际，贴近生活，无论是做全日制家庭服务员还是做钟点工，学了都可以举一反三，实际运用。

本书适合具有初中文化程度的择业人员自学使用，也可供家庭服务员和家庭服务业培训班参考。

参加本书编写的，还有蒋蕙、李月敏、童永山、范荣等同志，董奕为本书作插图。在本书编写过程中，得到了有关方面的领导和行家的帮助和支持，在此表示感谢。由于家庭服务业在迅速发展，服务内容不断扩展，服务形式不断改变，本书的阐述和介绍难免错漏之处，还望行家和读者多加指教。

编 者

目 录

一、家庭服务员的职业性质和发展前景	(1)
二、家庭服务员的的服务内容和服务形式	(5)
(一)服务内容	(6)
(二)服务形式	(8)
三、家庭服务员应具备的基本素质和要求	(10)
(一)健康	(11)
(二)卫生	(11)
(三)正派	(12)
(四)勤劳	(12)
(五)节俭	(13)
(六)友善	(13)
(七)敬业	(14)
(八)爱学	(14)
四、家庭服务员的就业途径和权益保护	(15)
(一)家庭服务员的就业途径	(16)
(二)签订家庭服务合同	(17)
(三)家庭服务员的权益保护	(19)
五、家庭服务员应具备的营养知识和烹调技艺	(23)
(一)副食品选购	(24)
(二)合理配菜	(28)
(三)家常菜烹调技巧	(30)
六、家庭服务员应具备的衣物洗涤知识和熨烫技艺	(40)
(一)衣服的洗涤	(41)

(二)衣服的熨烫	(48)
七、家庭服务员应具备的居室保洁、绿化知识和技能	
.....	(53)
(一)居室保洁	(54)
(二)居室环境绿化	(58)
八、家庭服务员应具备的家庭护理知识和技能	
.....	(67)
(一)产妇的家庭护理	(68)
(二)病人的家庭护理	(71)
九、家庭服务员应具备的照管婴幼儿的知识和技能	
.....	(78)
(一)婴幼儿的科学喂养	(79)
(二)婴幼儿的活动和早期教育	(83)
(三)婴幼儿的疾病预防	(86)
十、家庭服务员应具备的陪伴儿童、老人的知识和技能	
.....	(90)
(一)对学龄前和学龄儿童的陪伴	(91)
(二)对老人的陪伴	(93)
十一、家庭服务员应具备的家庭安全知识和技能	
.....	(96)
(一)家庭火灾和煤气事故的防范	(97)
(二)家用电器的安全使用	(100)
(三)提高警觉,严防劫盗	(105)
附录:家庭服务小窍门	(108)

一、家庭服务员的职业性质和发展前景



家庭服务(也叫家政服务),就是社会劳动者应聘到某些招聘者家庭从事日常家务方面的操理、劳作和对婴幼儿、老人及其他有特殊情况人员的照料服务。家庭服务员算是个什么样的职业呢?这是已经从事和正在准备从事家庭服务工作的人们都十分关心的问题。为此,国家劳动部于1995年11月曾下发文件,明确规定“家庭服务员”为新兴的技术工种,并纳入国家职业技能鉴定序列。这标志着我国的家庭服务业进入了一个新的发展阶段。也就是说,家庭服务员和其他社会劳动者一样,职业岗位是国家承认的,堂堂正正的,因而是光荣的;政治上、人格上在社会生活中与谁比都是平等的,不矮半分,因而是受世人尊重的;通过自己辛勤劳动取得报酬是符合按劳取酬原则的,顺理成章,其合法权益是受法律保护的。

家庭服务业是伴随经济发展而发展的,是社会不可缺少的行业。大家知道,我们国家的经济是社会主义市场经济。市场经济讲求快节奏、高效益,各行各业都在竞争中求生存,在竞争中求发展、创效益。尤其是从事科学研究、教育、工程技术、企业经营、工商贸易、文化艺术以及新闻、信息、救死扶伤等等方面的人士,视时间为宝中之宝,很难抽出空来操持家务,为了解除后顾之忧,以便集中精力干事业,就需要招聘家庭服务员来助一臂之力。在这种情况下,家庭服务员这一新兴工种便应运而生,并且经济越发展,家庭服务业就越兴旺。有志于投身当家庭服务员的职工朋友,认清这个行业的发展趋势和光明前景对择业就业都是至关重要的。

家庭服务业的兴起,为各地打工妹择业和下岗女工再就业提供了良好机遇。从一些省市的劳动力市场的情况看,竞争的“热门”职业有七大类:营销、文秘、财会、计算机、建筑、机械、家庭服务等。家庭服务之所以能成为一个“热门”职业,因

素很多,但主要的有两点:一方面,是因为择业者看到了这个行业是一个稳定发展中的行业,客观上的需求一天比一天大,不必担心这样的劳动力市场会萎缩,因而对前景充满信心;另一方面,是择业者——主要是打工妹和一部分下岗女工有正确的择业观。在劳动力市场上的竞争中,她们能从实际出发,对自己能干什么,不能干什么,作一番全面衡量,扬己所长,避己之短,最后作出择业决定,认为干家庭服务业这一行,自己力所能及,比较适合。正如有的家庭服务员所讲的那样:其他“热门”职业自己不是不想干,但文化水平跟不上,只读完小学课程,又念了几天初中,假如做办公室的工作,给一台计算机,让你搞财会、搞文秘,还不是干瞪眼看着它?工作干不好,自己也活受罪,不如当家庭服务员心里踏实。许许多多的家庭服务员都比较务实,她们这样想的,也脚踏实地这样干,因此是明智之举。其中有些下岗女工,职业转岗当上了家庭服务员,干得很出色,成了再就业的先进人物,受到有关部门的表彰和社会的赞誉。但是也必须看到,还有为数不少的人,对家庭服务业认识不明确,甚至存有偏见。下岗女工中,有的找不到工作,宁愿呆在家里也不去当家庭服务员;也有的虽然当了家庭服务员,但不让家人和街坊邻居知道,“自我压力”很大。这些女工姐妹,思想上有一个疙瘩解不开:认为家庭服务员“社会地位低,被人瞧不起”。其实,只要旧的思想观念能随着时代的发展而转变,这就不算什么问题了。比如演员吧,在旧社会是受歧视的,一些人把他们称为“戏子”、“卖艺的”等等,经常受到人格侮辱。新中国成立后,歧视演员的思想观念被破除了,演员也扬眉吐气了,尤其是现在,稍微有点名气的演员周围还拥有一群“追星族”。又比如经商,旧社会不用说了,在改革开放和发展市场经济以前,“商人”在人们心目中的形象一向是不

太好的，往往不加区别地把他们同“奸滑”、“投机”、“见利忘义”联系在一起，有的家长教育子女也时常提醒不要沾染上“商人习气”。随着改革开放的深入和市场经济的繁荣，尽管当前还有不法商人存在，但人们对经商的思想观念却起了质的变化，不但不歧视商人，许多行业的职工，甚至一些知识分子、国家干部，纷纷离岗，下海从商，以至营销成了当代青年择业的“热门”之一。同样的道理，家庭服务员与传统的“保姆”、“佣人”是不能同日而语的。要自己转变思想观念，自己看得起自己，不要再犹犹豫豫，躲躲闪闪，要自信而坦然地从事家庭服务工作。须知，服务好一个家庭，就是间接地对社会做出一份贡献，这就是家庭服务员工作的实际意义及其劳动价值所在。可千万不要把意义看小了，不要把奉献估低了。如果一时想不通，可以多想一些时候，但想的方法要对头，不要用旧眼光看待新生事物，那样会钻到牛角尖里出不来，思想疙瘩会越结越大。要多想家庭服务业的光明前景，用新思想取代旧观念。凡是不符合时代要求的思想观念，诸如虚荣、攀比或自卑等不健康的心理因素，都要转变。自己和家人有了共识，就能互相理解、互相支持，工作起来舒心，“自我压力”也就得到了解脱。至于社会上有什么偏见，只要不危及个人的合法权益，随他的便。这些人不是政治上无知，就是神经上有毛病，根本用不着理睬。诚然，家庭服务员的工作是平凡的，作为一个新的技术工种，家庭服务业有广阔的发展前途。只要认真学习，不断提高政治素质、业务素质和身体素质，在家庭服务员岗位上照样能做出优异成绩。尤其是下岗女工，既有从事家庭经济管理、操持家务的经验，又在原岗位锻炼多年，比较能吃苦，有很强的责任感，同时还具有熟悉本地区居民生活习惯、无住宿要求等优势，如能再接受职业培训，做家庭服务员工作定会得心应手。

二、家庭服务员的服务 内容和服务形式



家庭服务员的服务内容和服务形式,不是一成不变的,主要根据招聘者家庭的实际需要而定。不同的家庭有不同的情况,需要服务的项目千差万别,形式也灵活多样。下面就一般情况作些介绍。

(一)服务内容

根据国家劳动部(95)369号文件规定,家庭服务员作为新的技术工种,其服务的范围大致是:为所服务的家庭操持家务;照顾儿童、老人、病人;根据要求管理家庭的有关事务等(后面还要分别专章介绍)。

1. 操持家务

操持家务,通常包括家常菜选购和烹调,衣服洗涤和熨烫,居室保洁和绿化等内容。操持家务,是家庭服务员经常性的服务工作,看似容易,其实也很有学问。比如有的家庭服务员要负责买菜,那就首先要和该家庭的主事人商量,每天的副食标准确定在什么档次上,也就是打算开支多少钱购买副食,标准确定后,再具体考虑买什么菜。如果主事人只大致确定个标准,具体买什么菜由家庭服务员看着办,这时,作为家庭服务员,既要考虑这个家庭的成员有没有宗教禁忌,平时喜欢什么样的蔬菜、荤菜,又要精打细算,做到所买菜品新鲜优质,开支又不超过规定的标准,如能在满足需求的同时尽可能地节约一些,那就更好了。因为你能为家庭的主事人着想,处处体现优质服务,反过来,主事人对你会更加满意,更加信赖。操持家务的其他项目,以此类推,都要多听家庭主事人的意见,切忌自作主张,家庭主事人满意了,家庭服务员的工作自然也就

合格了。

2. 护理病人

有的家庭有病人，或住院治疗，或在家休养，都需要有人陪伴护理，但由于家庭结构的变化，成员少，陪护有困难，因此聘请家庭服务员护理病人的情况将越来越多。一般来说，需要专人陪伴护理的，往往是生活不能自理的重症病人，他们的吃、喝、拉、撒、睡都需要照料。特别是有的自己不能进食，有的大小便失禁，照料的难度很大。作为护理病人的家庭服务员，服务态度尤为重要，要有爱心，不怕苦，不怕脏。同时，依据该病人的情况，多向医生了解一些医疗护理知识，比如对骨折病人、中风病人、手术病人等，具体护理常识要知道一些。这样，护理时心里有底，才能帮助病人尽快恢复健康。另外，对产妇的照料，也有专门的学问，下岗女工照料产妇困难不是很大，若是打工妹，因年轻无经验，那就需要下点功夫学习才行。

3. 陪伴老人和幼儿

目前，城市中的相当一部分家庭，一般家务事都是家庭主要成员自己承担。但是在老人和孩子上，他们乐于投资。为使孩子健康成长，专门请家庭服务员照看。老人独居感到寂寞，就请家庭服务员来陪伴。家长上班早、下班晚，接送孩子去幼儿园、小学校，就请家庭服务员代劳，有的还请家庭服务员陪伴孩子做课外作业。

另外，还有家教、私家车的司机等，也属家庭服务员的工作范畴。胜任这些服务工作，家庭服务员需要有一定的文化水平和专业技能，有的还要具有国家批准颁发的资格证书持证上岗，如家教资格证明、驾驶执照等。

(二)服务形式

家庭服务员的服务形式是由服务内容决定的。由于每个招聘者的家庭居住条件不一,经济状况各异,要求服务的形式也不太一样。从总体上有以下划分方法。

1. 按服务时间划分,有全日服务和钟点服务

全日服务,就是服务员吃住在招聘者家庭,几乎“承包”了家务劳动方面的主要服务项目。这些全日服务的服务员,绝大多数是外来妹,她们在城里没有住宿之处,从事全日服务比较合适。有的全日服务,工作时间还要延续到夜间,或特地安排在夜间工作,如护理病人、带孩子睡觉等。

钟点服务的方式是近几年出现的,基本上都是下岗女工从事的。她们每天或隔天服务两三个小时,每次承担一两项服务内容。或烧饭菜,或洗衣被,或打扫房间。钟点工不需要提供住宿,也往往不在招聘者家用餐,干完活就走。她们一天可以同时为几家服务,打一“枪”换一个地方,效率很高。这种服务方式,比较受住房不太宽敞、家务活不太重的家庭欢迎。

2. 按服务内容划分,有单项服务、多项服务和综合服务

只从事家庭服务工作中的一项,叫单项服务,比如只管接送上小学的孩子,或为老人读报,这类服务形式,基本上是钟点工从事的。某些服务项目,如打扫房间和洗涤衣被,不仅城市职工家庭很需要,而且也受集体宿舍成员欢迎。单项服务工作时间不长,工作范围清楚,报酬结算容易。

服务项目在两项以上的,就是多项服务,比如,既负责居

室保洁,又承担衣被洗涤等。至于把家庭服务的主要内容都进行“承包”,叫综合服务。单项和多项服务往往是钟点工从事的,综合服务常常也就是全日服务。

从目前情况看,钟点工,单项服务和多项服务,比较受城市一般工薪阶层的欢迎。对大部分家庭来说,一般的家务活,家庭成员自己满能对付,并不需要事事都请家庭服务员来做。同时一般家庭居住条件还不太宽敞,没有空余房间让家庭服务员住宿。即使是居室较大的居民,也并不都乐意让一个不熟悉的外人住宿。现在人们常常好把家庭说成是避风的港湾,紧张一天之后,总想在港湾里清静一会儿,松弛一下。这在外人面前,较难做到。而且,家庭生活中总有那么一些被称之为“隐私”的事,不想让别人知道。因此,有不少家庭在和钟点工谈成聘用事宜后,就让钟点工单独在家里干活,平时一般以字条“交谈”,等结算报酬时,才和钟点工见面。对这种方式,双方都比较方便。可以预见,随着社会需要的变化,家庭服务员的服务形式将随之变得更加具有多样性。

三、家庭服务员应具备 的基本素质和要求



作为一个新兴的技术工种,家庭服务员应具备一定的素质,包括政治素质、业务素质和身体素质。政治素质主要体现在职业道德上,就是自觉按职业道德要求去规范自己的职业行为。业务素质则是家庭服务所必需的职业技能(这部分内容将在以后章节中详细介绍)。身体素质也就是对家庭服务员的健康要求,是从事家庭服务业的起码条件。

概括地说,家庭服务员应具备的基本素质有以下八个方面。

(一)健康

身体健康,没有疾病,特别是没有传染病,这应是家庭服务员的起码条件。职业介绍所或其他正规的中介机构所推荐的 家庭服务员,都应持有医院出具的健康证明。不带病上岗,既是对自己负责,也是对招聘者的家庭负责。

服务员的健康要求,还在于要有较强的劳动能力。无论是全日制的服务员,还是钟点工,劳动强度都比较大,而且一般又无人替代。如果自己的身体不好,承受不了较强的劳动,是难以做好家庭服务工作的。

(二)卫生

讲卫生是文明社会的条件之一,很多家庭正是为了居室卫生和家人健康才聘请家庭服务员的。给主人家提供一个舒适整洁的环境,也是家庭服务工作的一项重要内容。

在目前城市家庭中,特别是聘用服务员的家庭,一般都比较讲究卫生,如进门换拖鞋、碗筷经常消毒、饭前便后洗手等。

在服务工作中要尊重并适应主人家的卫生习惯。尽管要干脏活累活,但服务员本身要保持整洁的形象。

(三)正 派

与一般的劳动者不同,家庭服务员的工作岗位是在招聘者的家里,时间一长,对这家人的家事就比较了解。一般来说,服务员不应干涉人家的“内政”,对人家的私生活不要说长道短。对于该家庭成员之间的矛盾应尽量回避,不要介入进去。不要在有隔阂的夫妻间、婆媳间传话,特别不要在男主人面前讲女主人的异性朋友来访,不要在女主人面前说男主人的异性朋友来电。要尽量多做有利于团结的事,只要不违背法律和道德,对一般家庭纠纷可视而不见,不要向外人传播。

每一个公民都有隐私,家庭服务员要尊重人家的隐私权,不窥视不打听隐私,整理房间时不偷听别人谈话,不翻看别人的信件。

(四)勤 劳

聘用服务员的家庭,一般使用家用电器比较多。但是服务员在从事家务劳动时,双手也不会空闲。因为机器靠人去操作,很多家务活是机器干不了的。因此,有志于从事家庭服务工作的人员,都得有不怕苦累的思想准备。可以说,家庭服务员就是用辛勤的劳动去改善招聘者的生活质量,也是用勤劳给自己的家庭带来经济收入。图清闲的人,是干不了家庭服务工作的。