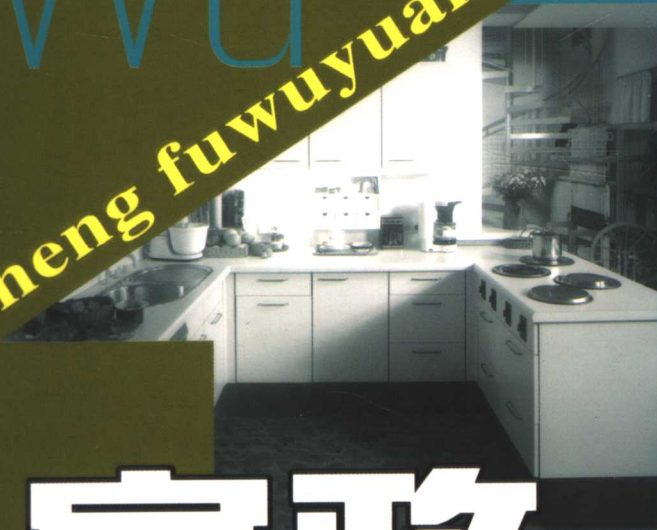




职业技术·职业资格培训教材

JiaZheng
FuWu

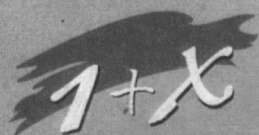
jiazheng fuwuyuan



家政 〔中级〕 服务员

劳动和社会保障部教材办公室
上海市职业培训指导中心 组织编写

 中国劳动社会保障出版社



职业技术·职业资格培训教材

主 编 黄芝娴 章临湘

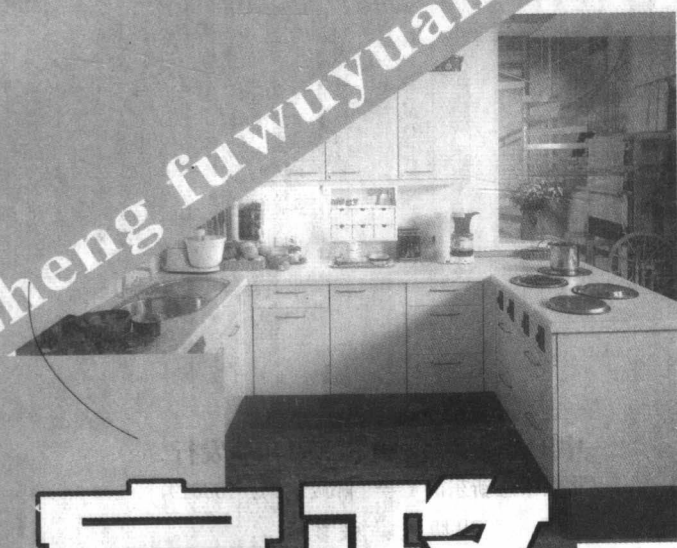
编 者 周珏珉 刘凤红 陈彩玉 许苗生 孔坤寿 陈大宁

王玲娣 张鹤皋 赵永新 朱 卉

主 审 黎 荣 赵莘和

参 审 程 清 管美玉 陈瑞弟 陈佳瀛 管玲玉 刘永德

jiazheng fuwuyuan



家政 (中级) 服务员

 中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

家政服务员：中级/黄芝娴主编. —北京：中国劳动社会保障出版社，2005. 12

职业技术·职业资格培训教材

ISBN 7-5045-5353-0

I. 家… II. 黄… III. 家政学-技术培训-教材 IV. TS976.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 023312 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码：100029)

出版人：张梦欣

*

世界知识印刷厂印刷装订 新华书店经销

787毫米×1092毫米 16开本 14.5印张 311千字

2006年1月第1版 2006年1月第1次印刷

印数：4000册

定价：24.00元

读者服务部电话：010 - 64929211

发行部电话：010 - 64911190

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010 - 64911344

内 容 简 介

本教材由劳动和社会保障部教材办公室、上海市职业培训指导中心依据上海 1+X 职业技能鉴定考核细目——家政服务员（国家职业资格四级）组织编写。本教材从强化培养操作技能，掌握一门实用技术的角度出发，较好地体现了本职业当前最新的实用知识与操作技术，对于提高从业人员基本素质，掌握中级家政服务员的核心知识与技能有直接的帮助和指导作用。

本教材在编写中根据本职业的工作特点，以能力培养为根本出发点，内容包括家政服务的职业素养、衣物洗烫、烹饪技能、产妇与新生儿护理、婴幼儿照料、家庭护理、家庭卫生防疫常识、家庭常见花木养护、家庭常见宠物饲养、传统习俗与禁忌、家政实用英语等。

为便于读者掌握本教材的重点内容，教材大部分单元后附有单元测试题及答案，全书后附有知识考核模拟试卷；为方便读者复习、操作、应考，全书后还附有操作技能考核项目表和要求表。

本教材可作为家政服务员（四级）职业技能培训与鉴定考核教材，也可供全国中等、高等职业技术学院学生使用，或供从业人员参加职业培训、岗位培训使用。

前 言

职业资格证书制度的推行,对广大劳动者系统地学习相关职业的知识和技能,提高就业能力、工作能力和职业转换能力有着重要的作用和意义,也为企业合理用工以及劳动者自主择业提供了依据。

随着我国科技进步、产业结构调整以及市场经济的不断发展,特别是加入世界贸易组织以后,各种新兴职业不断涌现,传统职业的知识和技术也愈来愈多地融进当代新知识、新技术、新工艺的内容。为适应新形势的发展,优化劳动力素质,上海市劳动和社会保障局在提升职业标准、完善技能鉴定方面做了积极的探索和尝试,推出了1+X的鉴定考核细目和题库。1+X中的1代表国家职业标准和鉴定题库,X是为适应上海市经济发展的需要,对职业标准和题库进行的提升,包括增加了职业标准未覆盖的职业,也包括对传统职业的知识 and 技能要求的提高。

上海市职业标准的提升和1+X的鉴定模式,得到了国家劳动和社会保障部领导的肯定。为配合上海市开展的1+X鉴定考核与培训的需要,劳动和社会保障部教材办公室、上海市职业培训指导中心联合组织有关方面的专家、技术人员共同编写了职业技术·职业资格培训系列教材。

职业技术·职业资格培训教材严格按照1+X鉴定考核细目进行编写,教材内容充分反映了当前从事职业活动所需要的最新核心知识与技能,较好地体现了科学性、先进性与超前性。聘请编写1+X鉴定考核细目的专家,以及相关行业的专家参与教材的编审工作,保证了教材与鉴定考核细目和题库的紧密衔接。

职业技术·职业资格培训教材突出了适应职业技能培训的特色,按等级、分模块单元的编写模式,使学员通过学习与培训,不仅能够有助于通过鉴定考核,而且能够有针对性地系统学习,真正掌握本职业的实用技术与操作技能,从而实现我会做什么,而不只是我懂什么。部分模块单元附有单元测试题及答

前 言

案用于检验学习效果，教材后附本级别的考核模拟试卷，使受培训者巩固提高所学知识。

本教材虽结合上海市对职业标准的提升而开发，适用于上海市职业培训和职业资格鉴定考核，同时，也可为全国其他省市开展新职业、新技术职业培训和鉴定考核提供借鉴或参考。

新教材的编写是一项探索性工作，由于时间紧迫，不足之处在所难免，欢迎各使用单位及个人对教材提出宝贵意见和建议，以便教材修订时补充更正。

劳动和社会保障部教材办公室
上海市职业培训指导中心

目 录

第一单元 家政服务的职业素养	(1)
第一节 家政服务职业的基本道德素养	(1)
第二节 家政服务员的综合技能素养	(3)
第三节 法律常识	(10)
单元测试题	(13)
单元测试题答案	(15)
第二单元 衣物洗涤	(16)
第一节 丝、毛织物的洗涤	(16)
第二节 家庭干洗常识	(20)
第三节 服装熨烫	(23)
单元测试题	(29)
单元测试题答案	(31)
第三单元 烹饪技能	(32)
第一节 烹饪原料的初加工	(32)
第二节 平衡膳食与烹饪常识	(43)
第三节 中式面点制作	(53)
第四节 菜肴制作	(61)
单元测试题	(81)
单元测试题答案	(84)
第四单元 产妇与新生儿护理	(86)
第一节 产褥期产妇特点与护理	(86)
第二节 新生儿的护理	(92)

目 录

单元测试题	(97)
单元测试题答案	(101)
第五单元 婴幼儿照料	(102)
第一节 照料周岁以内婴儿	(102)
第二节 照料幼儿	(112)
单元测试题	(120)
单元测试题答案	(124)
第六单元 家庭护理	(125)
第一节 常见症状护理	(125)
第二节 常见病护理	(128)
第三节 常见急症家庭应急护理	(137)
第四节 心跳骤停的就地急救	(138)
第五节 康复训练	(140)
单元测试题	(142)
单元测试题答案	(148)
第七单元 家庭卫生防疫常识	(150)
第一节 家庭常用消毒方法	(150)
第二节 常见传染病防治知识	(152)
单元测试题	(154)
单元测试题答案	(157)
第八单元 家庭常见花木养护常识	(158)
第一节 适宜阳台上生长的花木及其养护	(158)
第二节 适宜室内生长的花木及其养护	(161)
单元测试题	(164)
单元测试题答案	(166)
第九单元 家庭常见宠物饲养知识	(167)
第一节 猫的喂养常识	(167)
第二节 狗的喂养常识	(170)

第三节 常见观赏鱼的家庭养护	(174)
第四节 家庭观赏鸟的喂养常识	(178)
单元测试题	(180)
单元测试题答案	(184)
第十单元 传统习俗与禁忌	(185)
第一节 宗教信仰与生活习俗	(185)
第二节 世界三大宗教的基本礼仪与禁忌	(186)
第三节 我国主要传统节日习俗	(188)
第四节 家政服务员日常交际礼仪及行为禁忌	(190)
单元测试题	(191)
单元测试题答案	(193)
第十一单元 家政实用英语	(195)
第一节 自我介绍	(195)
第二节 询问饮食	(197)
第三节 打电话	(198)
第四节 日常会话	(200)
知识考核模拟试卷(一)	(203)
知识考核模拟试卷(一) 答案	(208)
知识考核模拟试卷(二)	(209)
知识考核模拟试卷(二) 答案	(214)
操作技能考核项目表	(215)
操作技能考核要求表	(216)

第一单元 家政服务的职业素养

随着经济的发展和社会的进步,社会生产和服务趋向于专业化,社会分工也越来越细化,家庭小型化、人口老龄化、生活现代化、服务社会化是现代家庭生活的显著特点。家务劳动逐步从家庭走向社会,从自我服务走向市场服务。家政服务已从过去简单的体力劳动发展到要求科学育儿养老、规范料理家务、时尚地保健护理等高级服务的层面,善操作、会育婴、懂外语、能驾驶、会计算机、会理财,并能操作各类家用电器的高素质家政服务人员成为职场新宠。市场对高素质家政服务员的需求不断扩大,人们在享受现代生活的同时更期待着家政服务朝着高质量、专业化、社会化和产业化的方向发展。

第一节 家政服务职业的基本道德素养

家政服务员的职业活动是社会生活中的一个特殊领域,家政服务员在这个特定的环境中形成自己的道德观念。同时,社会或服务对象也对家政服务员提出了基本的道德和素养要求。在劳动和社会保障部颁布的《家政服务员国家职业标准》中,针对家政服务员的工作要求和本身素质状况,制定了家政服务员的职业守则:遵纪守法,讲文明,讲礼貌,维护社会公德;自尊,自爱,自信,自立,自强;守时守信,尊老爱幼,勤奋好学,精益求精;尊重雇主,热情积极,忠诚本分。家政服务员的职业守则就是家政服务员职业关系中

的基本道德素养规范。作为一名合格的家政服务员必须明确这一基本道德素养规范,并要身体力行,不断提高自身道德素养。

一、融入家庭至关重要

家政服务员的服务地点是家,服务对象是家庭成员,家庭是社会的细胞,和谐社会就是要保障公平,人人共享社会发展成果。家政服务的对象和职业场所的特殊性,决定了对从事这一职业人员道德素养的高标准要求。作为家政服务员必须清醒地认识这一点。

家庭生活幸福美满,能促进社会稳定发展。家政服务工作既提高了家庭精神生活和物质生活的质量,直接促进了家庭生活的稳定与幸福,也促进了社会的安定与精神文明建设。对于家政服务员来说,无论就职于何种家庭,了解家庭成员的需求、保护家庭成员的安全以及自身的安全,融入家庭都是至关重要的。由于生活习惯、文化底蕴等方面的差异,家政服务员在融入和服务顾客家庭方面常会遇到种种困难,做一名合格的家政服务员,必须具有一定的职业素养,才能谋求与职位相称的发展。

二、选择家政服务就等于选择了奉献

家政服务员需要一定的奉献牺牲精神和意识。当毅然选择了家政服务这份适合自己但“时间不属于自己”的就业岗位时,就意味着放弃了照顾自己的老人和孩子,放弃了自己家庭烦琐的家务事,放弃了自己的休闲娱乐,甚至在节假日放弃了和自己的亲人团聚,而进入别人的家庭,悉心照顾别人的老人孩子,精心照料别人的家庭生活,为别人的亲朋好友团聚而辛劳忙碌,为别人的家庭幸福而无私奉献。这样的奉献精神,既是我们中华民族传统的助人为乐美德,同时也是家政服务的职业道德素养要求。

三、和谐社会倡导人格平等

随着社会主义和谐社会的构建发展和法律、法制建设的健全和完善,人们更注重人文的关怀、人格的独立和人性的发展,法律赋予了每个公民平等的法律地位,人格尊严受到尊重和保护。家政服务作为这个社会必不可少的职业,是和谐社会的重要组成部分,家政服务员的社会地位不断提高,规范家政行业的各种政策措施和法律保障也在不断完善。家政服务公司、家政服务员及雇主在法律面前人人平等,这不仅仅是法律地位的平等,还包括人格的平等,人员生命安全,集体、家庭和个人财产安全和人格尊严受到法律保护。无论是雇主、家政服务员,还是家政服务经营单位都不允许有任何互为伤害的行为。家政服务员作为一名劳动者,其人格尊严、劳动报酬和劳动保障也同样受到法律保护。因此,学法、懂法、守法,善于运用法律武器保护自己,做一个尊重别人也尊重自己的合法公民是一个家政服务员必须具备的基本素质。

四、确立服务理念是家政服务员的必修课

家政服务,顾名思义就是受雇于家庭、为雇主进行家庭服务的服务员,服务是家政服务员的天职。家政服务员通过勤奋工作劳有所获,雇主付出劳动报酬也应该“物有所值”。家政服务员从事的职业没有高低贵贱之分,只是分工不同,用自己的劳动换取报酬是光荣的。

家政服务员和雇主都是通过自身劳动获取维持和改善自身生活的劳动报酬,家政服务员的人格尊严受到法律保护,与雇主家庭成员的人格是平等的,但并不是在雇主家庭中就应该享受和雇主同等的待遇。雇主聘请了家政服务员担任家庭生活助理,帮助料理家务,家政服务员的职业范畴就是完成雇主所交办的工作,按照家政服务职业要求勤勤恳恳地为雇主服务好,为雇主提供适合其需求的个性化服务,从而换取劳动报酬,实现自我价值以维持和改善自己的生活质量。

有的家政服务员把不能和雇主同桌吃饭看成是雇主对自己的歧视和虐待,这种想法是片面的。这犹如餐厅服务员不可能要求和来餐厅就餐的顾客同时、同桌吃饭一样。雇主用餐时,很多事是需要家政服务员服务的,如菜凉了要加热,要添加食物,要喂孩子吃饭等,如果雇主请家政服务员同桌吃饭那就客随主便,但一般应按照家政服务的规范要求,采取分餐制,这样可以兼顾雇主和家政服务员的饮食差异,也比较卫生,但并非允许雇主每餐让家政服务员吃残羹剩饭。

虽说雇主和家政服务员在人格上是平等的,但作为服务员应该把雇主当成自己的亲人一样去服务,雇主也应把服务员当成自家人对待,但在雇主家不同的角色定位,决定其不同的职能。各角色所具备和享有的经济待遇是独立的。有的家政服务员认为,雇主不给家政服务员吃水果、牛奶等食品,是一种歧视,这是角色错位的表现。作为家政服务员应正确定位、确立服务理念、调整心态,不应向雇主提出除必要的饮食以外更多的要求,雇主的享受和给予是根据自己的经济能力,在能力许可、对服务满意的前提下,会给家政服务员提高待遇和报酬,作为家政服务员不能太在意与雇主饮食的区别,没必要强求,更不用过于自卑。作为家政服务员与雇主一样,都是靠自己的劳动付出赚钱,完全可以并应该依靠自己的能力改善自己的生活。

第二节 家政服务员的综合技能素养

一、保持良好的心态是家政服务员必须具备的职业基本素质

俗话说:心态决定命运。保持良好的心态是家政服务员必须具备的职业基本素质。

1. 家政服务的服务观念

家政服务是为人民服务,也是在为民解难、为国家做贡献,家政服务员不要把自己的工作仅仅与给多少钱、干多少活挂钩,还要树立助人为乐的思想。家政服务工作是整个社会工作的组成部分。从某种角度看,家政服务员是在为一个家庭或一个人服务,但从整体看,家政服务员让一个家庭中的成员安心地去为国家工作,也算是为社会服务、为国家分忧。因此,家政服务员的工作同样会受到社会的尊重。在面对许多有困难、需要帮助的家庭时,不应仅仅考虑个人的得失,而应从互相帮助的角度去考虑,把自己当成是为人排忧

解难的天使,这样就能够安心地干好工作。同时,在帮助别人时也得到了自身奉献的快乐,为自己创造了就业的舞台,体现了人生的价值。

2. 微笑地面对生活

也许生活中会出现许多的不如意,但不要灰心,不要悲观。有句名言说:“自古雄才多磨难,纨绔子弟少伟男。”一个超凡脱俗、勇于直面人生的人,永远是生活的强者;而一个事事满足、处处如意的人也会在永恒的幸福中沉寂。只有痛苦与幸福的因果循环才构成了丰富的人生。因此,有时逆境也是生命的一个驿站,应该从容以对。

3. 学会宽容待人

宽容待人是一种美德,是一种思想修养,也是人生的真谛,你能容人,别人才能容你,这是生活的辩证法则。有句俗话说:当我们拿花送给别人时,首先闻到花香的是我们自己;当我们抓起泥巴想抛向别人时,首先弄脏的也是我们自己的手。所以家政服务员要学会:

(1) 容人之长。人各有所长,取人之长补己之短。

(2) 容人之短。金无足赤,人无完人。

(3) 容人个性。人的性格各异,要区别对待。

(4) 容人之过。人非圣贤,孰能无过。

(5) 容人之功。别人有成绩,应为别人感到高兴。

对于家政服务员来说,与雇主建立良好的关系十分重要。人际关系作为在人际活动和人际交往中结成的人与人之间心理上的关系,对每个人的工作和生活都有着深刻的影响。人际关系好,人与人之间感情融洽,相互谅解、体贴,工作上相互配合、协调,能使人们心情愉快地工作并对自己的工作感到满足,这是提高工作绩效的重要因素。相反,人际关系紧张,人与人之间相互猜疑、提防,必然对人的心理产生负面影响,影响工作情绪,降低工作绩效。因此,家政服务员在工作与生活中都应重视协调好与雇主家庭成员和邻里等相关人员的人际关系,营造和谐的工作氛围。要严于律己,宽以待人,待人处事持积极态度;为人热情、开朗、真诚、自信,与人为善、助人为乐;心胸开阔、情绪稳定、自制力强,事关个人利益要从大处着眼,不要斤斤计较;谦虚求教,主动沟通,不明白的事要多问,切勿自以为是;平时应主动增进双方的沟通了解,不要对产生的误会、隔阂听之任之;“微笑值千金”,如果总是微笑着工作、生活,就会给这个家庭增添欢乐,微笑时刻感染着对方,雇主也会还以微笑。

4. 学会换位思考和感恩

家政服务员既要自尊自爱,又要懂得尊重他人,帮助他人,设身处地与雇主换位思考问题,找到自己与雇主的相融点,做好服务工作,促进家庭幸福和社会进步,在工作中找到乐趣,得到锻炼和提高,为构建和谐社会添砖加瓦。

(1) 感激伤害你的人,因为他磨炼了你的心智。

(2) 感激欺骗你的人,因为他增进了你的智慧。

- (3) 感激中伤你的人, 因为他砥砺了你的人格。
- (4) 感激鞭打你的人, 因为他激发了你的斗志。
- (5) 感激遗弃你的人, 因为他教导了你该独立。
- (6) 感激绊倒你的人, 因为他强化了你的双腿。
- (7) 感激斥责你的人, 因为他提醒了你的缺点。
- (8) 感激所有使你坚强的人。

二、中级家政服务员岗位的技能素养要求

1. 技能素养要求

一个人能否履行其职业责任, 是一个职业工作者是否称职、能否胜任工作的关键所在。中级家政服务员的从业技能素养要求是:

- (1) 具有良好的从业心态、职业道德和综合素养, 热爱家政服务工作。
- (2) 学习家庭干洗常识, 能正确洗涤丝、毛织物, 掌握一般服装的熨烫技能和污渍的清洗方法。
- (3) 学习营养平衡膳食常识, 掌握鲜活原料初加工和干货涨发的方法, 掌握常见的烹饪技能, 合理安排家庭膳食, 能按雇主家庭要求烹制主食和日常菜肴, 掌握中式面点制作基本技能。
- (4) 了解产褥期产妇和新生儿特点, 掌握母婴护理的基本技能。
- (5) 了解婴幼儿基本特征, 科学照料婴幼儿。
- (6) 学习家庭护理的基本常识, 配合进行常见病、常见急症家庭应急护理, 心跳骤停的急救、康复训练, 了解常见传染病防治常识, 学会常用消毒方法等。
- (7) 学习家庭常见花木养护常识, 能配合进行阳台上、室内生长的花木养护。
- (8) 学习家庭常见宠物饲养知识, 能配合进行宠物的喂养。
- (9) 了解宗教信仰、传统习俗与禁忌、世界三大宗教的基本礼仪与禁忌常识, 学习简单的家政日常英语, 能适应涉外家庭的家政服务。

2. 履行合同规定的各项义务

中级家政服务员应能自觉根据合同规定为所服务的家庭承担各种家务, 减轻或免除雇主家务劳动的负担, 对雇主家庭负责, 为雇主解难, 使其无后顾之忧。

(1) 提供高质量服务, 使雇主满意。一个好的家政服务员应端正心态, 确立服务意识, 尽职尽责, 适应雇主, 根据职责要求在家政服务工作中找到自身的位置。家政服务员面对的是各种各样的家庭和个人, 情况各异, 家政服务员不但要具备各种技能, 还要学会面对各种困难, 学会包容、体谅、安慰别人, 善于处理与雇主的关系, 学会避开、化解与雇主的矛盾。尊重雇主的意见, 适应其生活习惯和环境。出现矛盾要学会转移化解矛盾, 不要与雇主针锋相对, 寻找时机向雇主解释清楚。不参与雇主家庭成员之间的是非。自己做错事情要大胆承认, 不要企图侥幸掩盖事实。损坏贵重物品要主动赔偿。要把雇主的利益放在第一位。家政服务员的宗旨是给雇主带去方便, 帮助雇主解决困难, 而不是添麻

烦,要让雇主感觉由于家政服务员的到来,使其生活工作愉快,家庭温馨和谐。

(2) 积极主动地提供服务,使雇主舒心。中级家政服务员进入雇主家,要主动了解并牢记雇主的家庭住址及周围与服务相关的场所和服务时间,了解雇主家庭成员的关系和有紧急事务时应找的人的电话和地址,了解雇主对服务工作的要求和注意事项。雇主所有成员外出时,要隔几天去雇主家打开窗户,换一下空气,清扫屋内环境。雇主回来的当天,要采购好所需要的物品,顺便再买一束鲜花插在客厅花瓶内,新鲜的物品放入冰箱,布置好所有的房间,使疲惫而归的雇主感到家的温馨。在季节变换的时候,要做好衣橱的衣被整理翻晒,雇主需要时,随时可拿出来穿用。

(3) 对雇主的家庭财产安全负责,使雇主安心。家政服务员单独在家时,除应积极主动地完成自己的工作外,还要为雇主看护好家庭财产,保障雇主的家庭财产不受侵害。在雇主所有家庭成员离家后,应当锁好门。若有人来访,不要急于开门,应先问清来访者是谁,和雇主是什么关系,因何事来访,如果是不认识的人,或雇主事先未交代,就应该将其拒之门外。若是曾经来过雇主家中的客人,可以很客气地告诉其雇主现在不在,并告知雇主何时回来,待雇主回来后请其光临,或让其留言。若遇有人来给雇主送东西,一般情况下可以拒收,特殊情况应问清情况并留下来访者姓名及工作单位,同时将物品当面点清,妥善保管,待雇主回来后立即交给雇主。若是单独在家时遇到查电表、水表、煤气表的人来,而又确实认识,可以将表字抄好后交给来人,但一定不能让来人进屋,若对来人不认识,可以较委婉地予以拒绝。若是雇主交代将有某人于某时间来取东西,当客人来时,要主动热情地接待,但若客人未走,自己切忌离去,以免发生意外情况。

(4) 工作要早安排、巧计划。为了更好地对雇主负责任,家政服务员必须掌握相应的工作方法和技巧。如每周、每日、每时要做哪些事,先干什么、再干什么、如何干,都要早安排、巧计划,使工作井然有序,物品摆放整齐美观,避免随意搁置,临时乱抓;做家务事要善于兼顾,如边做饭、边捡菜,边擦桌扫地、边整理,达到省时省力、优质高效;在处理烦琐的家务过程中,要分清主次、繁简急缓,做到先繁后简、先急后缓、先主后次、有劳有逸、提高时效;遇事主动与雇主商量,听取意见和建议,使雇主满意。

三、家政服务职业规范

职业规范是职业劳动者必须遵守的行为规范。俗话说:“无规矩不成方圆。”职业规范是维持职业活动的正常秩序,保证职业责任得以实现的重要措施。职业规范又常常表现为规章、制度,家政服务职业规范就是家政服务员在从事家政服务劳动中应遵守的规章制度,是维持家政服务活动正常进行的保证,有的家政服务员不能严格要求自己,违规现象时有发生。如有的对雇主家庭成员不一视同仁,对伤残者和老人不能主动关心照顾,甚至不理不睬;有时随意乱动、乱用雇主家庭成员的专用品,如老人、病人和儿童的营养品和保健品;经常私自使用雇主的电话打长途、打各类信息台、打市内电话与亲友聊天等。中级家政服务员要模范遵守职业规范。

遵守职业规范是职业工作者实现职业理想,追求高尚职业道德的具体行动内容。如果

只有做好本职工作的愿望,而没有职业规范,职业道德的感召力就无从谈起。崇高的职业道德,不但表现为自觉履行职业责任,实现职业理想的愿望,还要表现为严格的职业规范。严谨的职业规范有深刻的道德意义。家政服务员职业规范集中表现为家政服务员从事家政服务的本领,家政服务效果是家政服务员职业规范的反映。

1. 在家政服务劳动中恪守职业纪律

家政服务员职业纪律,是约束家政服务员在实践中按照职业纪律要求去做,而不能把它束之高阁,更不能嘴上一套,行动上另一套。家政服务员在执行职业纪律过程中,要把握住一个“严”字,时时处处严格要求自己,绝不能放松自己,不搞“下不为例”。

2. 从一点一滴做起

由于家政服务员天天与雇主家庭成员打交道,时时处于服务对象的视线中,对于家政服务员来说,任何一条纪律都是重要的。例如有的家政服务员认为,将雇主家地址、电话号码及家庭情况随便告诉他人是“小事一桩”,这是十分错误的。因为这有可能给雇主带来莫大的麻烦。当雇主家中无人在家中时,有的家政服务员出于好奇,对雇主的东西随便乱翻,有的甚至将物品损坏。雇主一旦发现家政服务员随便翻动了东西,家政服务员又未能及时地予以说明,雇主便容易对家政服务员产生怀疑,失去基本的信任。这样在以后的工作过程中容易产生隔阂,不利于长期合作。雇主家中一旦有物品丢失,自然而然会怀疑到家政服务员,甚至造成很严重的后果。所以,家政服务员要做到模范地遵守职业纪律,从一点一滴做起,从小事做起,不能因小失大。

3. 虚心接受批评,勇于自我批评,善于改正错误

家政服务员出现了违纪行为,雇主家庭成员和家政服务机构提出批评,家政服务员应虚心接受,并坚决改正,决不能拒绝或大哭大闹。勇于自我批评是家政服务员自我教育的一个重要手段,也是家政服务员自我修养的一个重要方法,如果家政服务员能够做了这一点,就表明这个家政服务员具有一定的思想觉悟和较高的修养,说明其对家政服务员职业纪律的深刻认识。

4. 要有坚强的意志和持之以恒的决心

模范的遵守家政服务员的职业纪律,需要家政服务员有坚强的意志和毅力。如有的做钟点的家政服务员家住在离雇主很远的地方,无论是刮风、下雨,还是下雪,也无论公共汽车是如何拥挤,家政服务员从不迟到,如果没有坚强的意志和毅力是不可能做到的。持之以恒,就是长期坚持,遵守纪律不能只坚持一阵子,要坚持一辈子。

四、家政服务员的服务规范

家政服务员要提高自己的职业素养,就必须努力学习科学文化知识,提高自身的科学文化素养,刻苦钻研业务,不断提高业务水平。职业素养与科学文化知识是紧密联系在一起的,俗话说,无知必无能,素养的高低是以掌握知识的多少为基础的。当代科学技术的趋势与特点要求家政服务员,必须善于学习,用现代科学知识丰富自己的头脑。一个职业道德规范的家政服务人员,必然要钻研业务,为做好本职工作而努力。鄙薄技艺、不学无

术的人,也不可能成为一个职业素养高尚的人。在日常家政服务过程中,应遵循下述职业操作程序和规范:

1. 初到雇主家应仔细了解有关情况

- (1) 家庭周围与服务相关的商店、设施的地点和服务时间。
- (2) 家庭成员的关系和有事与雇主联系的电话和地址。
- (3) 所用必要物品的位置。
- (4) 雇主对服务员的具体要求和注意事项。
- (5) 需要照看的孩子或老人的习惯、脾气和生活方式等。
- (6) 要了解家庭成员的习惯、饭菜口味和生活特点。
- (7) 家庭成员的性格、爱好和工作时间。

2. 尊重雇主

严格按照雇主的要求去做,尽量在最短的时间内了解雇主的生活习惯、饮食口味、爱好、起居作息时间、房间生活用品的放置等,切不可自作主张。争取在收拾房间时做到物品定位,以防忙中出错。

3. 摆正位置

家政服务员应当注意任何时候不要喧宾夺主。当客户及其家人在谈话、看电视、吃饭等时,做好自己分内工作后,给雇主及家人留以必要的私人空间。不能打听雇主家和别家的私事,雇主家成员互相议论的事不参与,不传话,更不要和其他家政服务员一起说长道短。雇主家来了客人应主动招待,大方得体。

4. 诚实

如实介绍自己的情况,明确地表明自己的态度。对雇主提出的问题要有问有答,不要以貌取人。没听明白就请问话人重复一遍。回答完问话后,可把自己关心的问题逐一提出来。不要用点头或摇头表示,要明确地表达自己的意见。

5. 注意礼节

不经雇主许可不要进入雇主卧室,如必须进去工作或有事必先敲门,出去时记住要轻轻地关门带上。平时衣着简朴,不可着过透、过紧、过短的衣服,更不宜浓妆艳抹或佩金戴银。坐、立都应端正。说话时不要东张西望,嘴里吃着东西等。

6. 守规矩

不得擅自使用雇主的专用生活用品,更不可动用雇主的化妆品,或者因好奇而翻看雇主的私人用品。要主动协助雇主节约各种开支。不用雇主家的电话,更不能用雇主的电话闲聊。不能把雇主家的电话号码告知其他家政服务员、老乡和不相干人等。如有急事需在雇主家打电话时要与雇主打招呼,通话时间要短,争取长话短说。

7. 学以致用,表里一致

学我所用,用我所学,说我所做,做我所说。在雇主家不欺骗雇主,该说的说,不该说的不说,更不要把自己家的烦心事在客户面前啰嗦,不要动不动就在雇主家因不顺心而