

农村劳动力转移就业职业培训教材



湖北省人力资源和社会保障厅 编
湖北省劳动就业管理局

插花员

CHAHUAYUAN

贾琳 余文成 主编

湖北科学技术出版社

服务类

FUWULEI

请农民朋友和转岗人员按书后所附地址免费参加培训

湖北省人力资源和社会保障厅 编
湖北省劳动就业管理局

插花员

CHAHUAYUAN

编委会

主 任	邵汉生
副 主 任	皮广洲 鄢楚怀 高 忻 李齐贵
	熊娅玲 党铁娃
委 员	罗海浪 李湘泉 彭明良 程明贵
	姜 铭 周大铭 李国俊 阎 晋
	金 晖 卢建文 高 铮 李 琪
	刘健飞 刘长胜 陆 军 陈 飞
	李贞权 刘 君 李雯莉 苏公亮
	龚荣伟 周建亚 胡 正
本 书 主 编	贾 琳 余文成
本 书 参 编	罗远业 (第一章 一)
	张朝阳 (第一章 二)
	彭红艳 (第一章 三)
	余文成 (第二章至第八章)
	李 昕 (插图绘制)
本 书 统 稿	贾 琳
本 书 审 定	贾 琳

湖北科学技术出版社

服务类

FUWULEI

图书在版编目 (CIP) 数据

插花员 / 贾琳, 余文成主编. — 武汉: 湖北科学技术出版社,
2009.8

(农村劳动力转移就业职业培训教材丛书)

ISBN 978-7-5352-4053-8

I. 插… II. ①贾… ②余… III. 插花—装饰美术—技术培
训—教材 IV. J525.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 058912 号

策 划: 刘健飞 李慎谦 刘 玲

责任校对: 邓 冰

责任编辑: 赵襄玲

封面设计: 王 梅

出版发行: 湖北科学技术出版社

电话: 027-87679468

地 址: 武汉市雄楚大街268号

邮编: 430070

(湖北出版文化城B座12-13层)

网 址: <http://www.hbstp.com.cn>

印 刷: 武汉市科利德印务有限公司

邮编: 430071

850×1168 1/32

5.125印张

123千字

2009年8月第1版

2009年8月第1次印刷

定价: 9.50 元

本书如有印装质量问题 可找本社市场部更换

序

中国共产党十七届三中全会明确指出：农业、农村、农民问题关系党和国家事业发展全局。解决三农问题，最根本的出路在于城镇化，创造有效的就业岗位，引导农村劳动力向制造业和服务业等非农产业转移。我省是农业大省，农村劳动力资源丰富，做好农村劳动力的转移就业工作，对统筹城乡发展、建设和谐社会，具有重大意义。

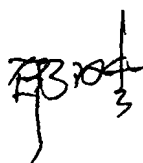
近年来，我省农村劳动力转移就业步伐加快，成效明显。但是，由于长期以来的二元经济结构，形成了城乡分割的就业管理体制，致使农村劳动力转移就业仍然面临较大困难。专业技能的缺乏，也在一定程度上成为制约农村劳动力转移就业的“瓶颈”所在。一方面，随着部分企业生产项目调整、生产方式转变、产品更新换代加快，企业对劳动者的技能要求、管理能力要求有了较大的提高，符合企业用工要求的技术工人、高级管理人员相对缺乏；另一方面，许多农村外出务工人员由于教育培训不足，文化程度偏低，职业素质与专业技能与用工单位的要求还存在一定的差距，形成有人无事做，有事无人做的局面。因此，切

实加强农村劳动力技能培训,对于有效帮助农村劳动力实现转移就业具有十分重要的意义。

加强农村劳动力的技能培训是人力资源和社会保障部门的重要职责,为提高农村劳动力的职业技能和就业能力,我们针对湖北省的实际情况,组织有关专家编写了一套《农村劳动力转移就业职业培训教材丛书》,涉及服务类、建筑类、机械加工类、电工电子类等适合农村劳动力转移就业的50多个岗位,对帮助农村劳动力转移就业有着现实的指导意义。全省各有关机构要适应形式的发展要求,积极引导和保护好农民朋友参加培训的积极性,大力推动我省农村劳动力转移就业工作上新台阶。

我衷心希望,这套丛书为广大农民朋友外出务工时获得理想的工作和收入提供帮助。

湖北省人力资源和社会保障厅厅长



2009年5月31日

目 录

第一章 插花员基本素质要求	1
一、职业道德与岗位职责	1
二、相关法律法规	7
三、接待服务的基本要求	11
思考题	23
第二章 插花的基本知识	24
一、花材	24
二、花器与工具	41
三、包装	45
四、花的习俗	57
思考题	79
第三章 基本花型的插制	80
一、构思、构图与设计	80
二、插花作品的制作	92
思考题	100
第四章 礼仪插花	101
一、礼品插花	101
二、节庆插花	103
三、丧仪花艺	109
四、婚礼花艺	111
思考题	121
第五章 家居插花	122
一、客厅插花	122

二、餐厅插花	123
三、卧室插花	124
四、书房插花	124
五、楼梯、过道、玄关、墙体插花	125
六、卫生间插花	126
七、厨房插花	126
思考题	126
第六章 酒店插花	127
一、前厅部	127
二、客房部	129
三、餐饮部	129
思考题	130
第七章 养护管理	131
一、花材的常用保鲜方法	131
二、常用花材的养护	133
三、应用切花保鲜剂的成分、配方及制作	135
思考题	139
第八章 干花、人造花相关知识	140
一、干燥花概况	141
二、干燥花的特点	145
三、干花制作技术	149
思考题	152
培训机构名称、地址	154

第一章 插花员基本素质要求

一、职业道德与岗位职责

(一) 职业道德

1. 爱岗敬业，忠于职守

爱岗敬业、忠于职守是花店从业人员必须遵循的行为准则。爱岗，就是热爱自己的本职岗位。敬业，就是敬重所从事的花店服务行业。忠于职守，就是严格遵守花店的各项规章制度、职业纪律要求，尽心尽力做好工作，并具有强烈的职业责任感和事业心。

具体要求：

(1) 正确认识花店服务工作。无论何种职业，在本质上都是平等的，应树立平凡职业的荣誉感，尊重平凡岗位的劳动。

(2) 尽职尽责、忠于职守。把顾客的利益和花店的声誉放在首位。

2. 讲文明，懂礼貌，热情为顾客服务

在服务过程中表示对消费者的尊重和友好，应注重礼貌、礼节、礼仪。

当顾客跨入花店门内，插花员及店内的服务人员应面带微笑，主动用礼貌语打招呼，并热情有分寸地询问顾客有何要求，主动介绍花店的服务功能及与顾客需求有关的商品知识。特别是能用自己掌握的专业知识，准确地解答顾客提出的问题，使顾客得到满意的服务。对于比较挑剔的顾客也要耐心解答，不厌其烦地满足他们的要求。属于自己的失误，一定要真诚地向顾客道歉，求得对方的谅解。当生意成交付款时，一定要表示感谢，并热情地说“欢迎再来”。

礼貌的言谈举止、规范化的服务、熟练的专业技能，能为消费者创造亲和、友好、互尊互谅的购物氛围，创造自由、平等、和谐的人际关系，使消费者在购物的过程中，不仅获得物质上的满足，也能得到精神上的享受。

文明待客具体应做到以下几点。

1) 以顾客为中心

以顾客为中心是花店业所有插花员必须牢牢树立的观念，它是一切工作的出发点。插花员应当以为所有顾客提供满意的服务为宗旨。

2) 态度热情诚恳

热爱本职工作，要做到爱业、敬业、乐业，服务语言要悦耳人心。将心比心，热情待客，时常换位思考——“假如我是一位顾客”，以此提醒自己，有助于我们提供热情周到的服务。对个别顾客的故意挑剔，要善于忍耐，用自己的真诚去化解矛盾、感动顾客，取得谅解。

3) 语言精确

语言精确是指言谈用语要准确，语句要精炼，语意要清晰，不要说大话、废话、空话。

4) 语言表达清晰、柔和

清晰、柔和是对插花员口语表达的基本要求。表达清晰有助于沟通、交际，表达柔和更有助于语言的效果。语调柔和动听，表情宜人，就会产生感人的力量。

5) 操作熟练

当为顾客插作花卉艺术品时，技艺要熟练、快捷，尽量减少顾客的等候时间。在商业迅猛发展的今天，优质的服务比价格的低廉更受到消费者的重视，正所谓“花钱买个舒心”。只有通过文明待客、礼貌服务、优质服务，不断吸引更多顾客，使回头客日益增多，才能不断提高花店的经济效益，创造良好的社会效

益。因此，插花员必须做到文明待客，树立“顾客第一，宾客至上”的观念。

礼貌是指语言、动作谦虚恭敬的表现，是指人们在交往时，相互表示敬重和友好。它在一定程度上体现了时代的风尚与道德水准。因此，插花员讲究礼貌是十分必要的，它能够体现出花店的社会风貌以及良好的文化层次和文明水平。

在接待服务中，礼貌表现在插花员的举止、仪表、语言上；表现在服务程序的规范上；表现在对客人的态度上。插花员要待人和气。待人和气是人与人交往时最基本的礼貌要求，是对他人尊重的具体表现，是人们之间进行交流、传递信息、沟通感情、建立友谊、搞好协作的桥梁。一个微笑、一个鞠躬、一声“您好”、一句“再见”都是礼貌的具体表现。

插花员在与人交往时还应做到言而有信，信守承诺，这是礼貌的重要体现。插花员在服务工作中与顾客形成的这种关系包含了双方的利益要求和愿望，这些要求和愿望能否实现，取决于双方是否有诚意，是否言而有信。因此，言而有信不仅是交往的原则也是交往能否取得成果的保证。

插花员应自觉地养成良好的礼貌习惯，做到知礼、明礼、达礼。这是良好教养和道德品质的重要体现，是做好服务工作的重要基础。

3. 遵纪守法，维护消费者权益

遵纪守法、维护消费者权益是花店从业人员的基本品质和重要道德规范。纪律是社会组织团体、企事业单位从业人员必须遵守的行为规范。遵纪就是遵守花店制定的各项规章制度和行为规范；守法就是遵守国家法律，包括执行国家的政策，依法维护消费者利益。具体要求是：遵纪守法，身践力行；恪守职责；按规定行事；弘扬正气，抵制歪风；团队为上，勇于奉献；维护国格，珍惜声誉。

4. 讲究质量，注重信誉

讲究质量，注重信誉是花店职业道德的重要规范，是以顾客为中心、提供优质服务的重要保证。

讲究质量就是要求花店出售的插花制品不仅价格合理，而且在质量上精益求精，保证品质和质量。

信誉是花店的生命。只有真诚公道地对待每一位顾客，向他们提供优质的服务，才能树立花店良好的声誉和形象，才会有越来越多的客人光临。具体要求是：广告宣传，真实有效；信守承诺，履行职责；童叟无欺，合理收费；诚实可靠，拾金不昧；坚持原则，实事求是；规范服务，有错必纠。

5. 努力学习，勤奋钻研，精益求精

插花，是一项既需要脑力，又需要体力，甚至投入感情的工作。一名好的插花员，首先要热爱本职工作，吃苦耐劳，同时要手眼协调，具有较好的空间感，敏锐的视觉、色觉和语言表达能力，以及较强的审美眼光。

1) 要循序渐进

首先要认真学习插花基础知识，从各种基本型、式开始，熟练掌握每一个型、式的各种技术、技巧，摸清其中规律，不仅知其然，更知其所以然。进而观摩、模仿一些优秀作品，多看，多做，多思考，勤学苦练。

2) 要加强学习

插花艺术是一门综合性艺术，它涉及植物学、花卉学、美学、文学、素描、绘画、色彩学等相关学科，因此要不断提高插花者自身的文化修养。只有这样，才能从单纯的模仿进入真正的创作中去。

3) 多实践

学习插花也要像其他艺术种类一样，深入社会，深入生活，深入大自然中，去寻找创作的灵感和源泉，不断思考和实践，才能使

作品无论在形式上还是在思想感情上都具有较高的艺术品味。

4) 重视资料积累

俗话说,“见多识广”。插花艺术近年来在我国发展很快,不断有优秀人才和优秀作品出现,注意收集优秀作品,多看,多比较,“取人之长,补己之短”,对自己的工作会大有好处。

(二) 岗位职责

明确岗位职责、坚守岗位是做好接待服务的前提。插花员是花店中的主要从业人员,不仅承担着接待顾客和插花作品的制作,还要负责花店的清洁卫生及店堂陈设、布置等方面的工作。

1. 保持店堂整洁

(1) 应将工作区与商品陈列区分开,保持有序的工作秩序,插花工作中产生的脏乱现象,应在工作结束后立即恢复整洁。

(2) 店内卫生要按区域分工打扫,且有专人监督检查或互相监督检查。

(3) 重点区域要天天打扫,如地面、货架、柜台、玻璃门窗及门口。要求地面干净,货架、柜台无尘土、水渍,窗明几净。

(4) 其他区域要定期清扫,如顶棚、天花板、墙壁,要做到无尘土和蜘蛛网。

2. 保持花材新鲜和清洁

(1) 保持鲜花花材的新鲜和清洁。首先要清洗容器,摘除变质的花、叶,剪去茎基部切口以上2~4厘米以利于吸水,然后重新注入清洁的水。

(2) 人造花一般用吹风机除尘清洁。涤纶面料的人造花可水洗清洁。

(3) 干花需经常用吹风机除尘以保持清洁。

3. 保持店堂陈设的艺术特色

1) 分区陈列突出特色

花店店堂的布置,既要琳琅满目,又要类别有序。分区陈列

是美化花店的第一步。商品分区陈列可依照产品的特性、造型、色彩等来区分。

(1) 鲜花、干花、人造花不宜放在一起，应按材质的不同划分不同的区域陈列，以免混淆不清，影响顾客的欣赏和选购。

(2) 插花花艺作品、花卉园艺用品、盆花及盆景，因环境需求不同应分区摆放，以方便顾客选购。

(3) 高级容器或特殊容器等贵重商品必须摆放在店内最明显，而又不宜碰到的位置，以免不慎损坏造成损失或与顾客产生不必要的纠纷。

(4) 按色彩划分区域。国内的花店常将同一色彩的商品放在同一区域，这样可以提高店内的观赏效果，看起来井然有序。

2) 一式多款增强效果

重复式的排列方式常被应用在一般商品或艺术品的陈列上，目的在于加深印象，刺激购买欲。在花店的陈列中，将欲推销的商品采用此种方法陈列，可以突显其观赏价值，达到强化顾客印象的效果。

3) 小商品排列的技巧

导致花店零散杂乱的多是一些花肥、花药及微型盆栽等小商品，可将这些小商品分门别类地集中放在漂亮高雅的浅盘内，这样既可保持外观整洁，又便于顾客选购。

4) 定期调整商品陈列布局

(1) 定期更换商品，如果不能每个月更换至少也要一季度更换一次。如此不仅可以定期淘汰一些过时的商品，也能让花店不断更新商品赶上流行趋势，符合时尚要求。

(2) 定期调整商品陈列区域，使花店面貌不断有新的变化，经常给顾客新鲜感，保持长久的吸引力。

5) 用不同材质的花材插制出一些实用而又符合潮流的花卉艺术品

既方便顾客选购，又能以插花新颖的造型和精湛的技艺吸引顾客。此类商品应陈列在店内最显眼的位置。

二、相关法律法规

（一）法律常识

法是由国家权力机构制定或认可并由国家强制力保证实施的、规定人们权利和义务的社会规范的总和。

在现代汉语中，“法律”一词有广义和狭义两种用法。广义的“法律”指法律的整体，包括作为根本法的宪法，全国人民代表大会及其常务委员会制定的法律，国务院制定的行政法规，地方国家权力机关制定的地方性法规，国务院各部委和省级人民政府制定的规章等。狭义的法律仅指全国人民代表大会及其常务委员会制定的法律。

在现行法律规范中，由于调整的社会关系及其调整方法不同，可分为不同的法律部门，凡调整同一类社会关系的法律规范的总和，就构成一个独立的法律部门。我国的法律体系大体分为几个门类：宪法、行政法与行政诉讼法、刑法、民法、刑事诉讼法、民事诉讼法、商法、经济法、知识产权法、社会保障法、环境与资源法等。

法律的实施，是指法在社会生活中被人们实际施行。法的实施包括法的遵守、法的执行、法的适用等环节。法的遵守指公民、社会组织和国家机关以法律作为自己的行为准则，依照法律行使权利、权力，履行义务的活动。法的执行，简称执法，是指国家行政机关及其公职人员依法行使管理职权、履行职责、实施法律的活动。法的适用，通常是指国家司法机关根据法定职权和法定程序，具体应用法律处理案件的专门活动。

违法行为包括广义的违法行为和狭义的违法行为。广义的违法行为是指所有违反法律的行为，包括犯罪行为和狭义的违法行

为。狭义的违法行为也可以称为一般侵权行为，包括民事侵权行为和行政侵权行为，指的是除了犯罪外所有非法侵犯他人人身权、财产权、政治权利、精神权利或者知识产权的行为。

法律责任是指因违反了法定义务或约定义务，或不当行使法律权利、权力所产生的，由行为人承担的不利后果。根据违法行为所违反的法律的性质，可以把法律责任分为民事责任、刑事责任、行政责任、违宪责任和国家赔偿责任。

（二）劳动法相关知识

劳动法是调整劳动关系以及与劳动关系密切联系的社会关系的法律规范总称。其内容主要包括：劳动者的主要权利和义务；劳动就业方针政策及录用职工的规定；劳动合同的订立、变更与解除程序的规定；集体合同的签订与执行办法；工作时间与休息时间制度；劳动报酬制度；劳动卫生和安全技术规程；女职工与未成年工的特殊保护办法；职业培训制度；社会保险与福利制度；劳动争议的解决程序；对执行劳动法的监督、检查制度以及违反劳动法的法律责任等。此外，还包括工会参加协调劳动关系的职权的规定。

《劳动法》是国家为了保护劳动者的合法权益，调整劳动关系，建立和维护适应社会主义市场经济的劳动制度，促进经济发展和社会进步，根据宪法而制定颁布的法律。从狭义上讲，我国《劳动法》是指1994年7月5日八届人大通过，1995年1月1日起施行的《中华人民共和国劳动法》；从广义上讲，《劳动法》是调整劳动关系的法律法规以及调整与劳动关系密切相关的其他社会关系的法律规范的总称。

（三）进出境动植物检疫法常识

随着国家、地区间经济、文化交往的日益频繁密切，随着全球环境不稳定因素的不断增多，一场没有硝烟的生态战争——“生物入侵”正在全世界范围悄悄打响。外来有害生物侵入适宜

生长的新区后，其种群会迅速繁殖，并逐渐发展成为当地新的“优势种”，严重破坏当地的生态安全，从而威胁世界各国的经济发展及全球的生态安全。为了应对该威胁，世界各国都非常重视动植物进出境的检疫，出台相关法律法规。

《中华人民共和国进出境动植物检疫法》是1991年10月30日由第七届全国人民代表大会常务委员会第二十二次会议通过的，自1992年4月1日起施行。该法的立法的目的是为防止动物传染病、寄生虫病和植物危险性病、虫、杂草以及其他有害生物（以下简称病虫害）传入、传出国境，保护农、林、牧、渔业生产和人体健康，促进对外经济贸易的发展。

进出境的动植物、动植物产品和其他检疫物，装载动植物、动植物产品和其他检疫物的装载容器、包装物，以及来自动植物疫区的运输工具，依照规定实施检疫。

（四）消费者权益保护法的相关知识

1993年10月31日第八届全国人民代表大会常务委员会第四次会议通过，1994年1月1日实施的《中华人民共和国消费者权益保护法》，标志着我国的消费者权益保护的法律制度发展到一个新阶段。《消费者权益保护法》共有八章五十五条。

1. 关于立法宗旨与基本原则

《消费者权益保护法》在总则规定了立法的宗旨、该法的调整范围和该法的三项基本原则：

（1）经营者与消费者进行交易，应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。

（2）国家保护消费者的合法权益不受侵害的原则。

（3）保护消费者的合法权益是全社会共同责任的原则。

2. 关于消费者的权利

（1）消费者人身、财产安全不受损害的权利。

（2）消费者对商品和服务真实情况的知悉权。

- (3) 消费者对商品和服务的自主选择权。
- (4) 消费者的公平交易权。
- (5) 消费者的损害赔偿权。
- (6) 消费者依法成立维护自身合法权益的社会团体的权利。
- (7) 消费者获得有关消费和消费者权益保护方面的知识的权利。
- (8) 消费者人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利。
- (9) 消费者对商品和服务以及保护消费者权益工作的监督权。

从《消费者权益保护法》的内容看，消费者权益是核心，其他方面的规定都是为了实现或保障消费者权利而设定的。

3. 关于经营者的义务

关于经营者的义务共有 10 条。这十条的规定与消费者的权利相对应，分别规定了应依法向消费者履行的义务，以及接受消费者监督，保证商品或服务符合保障人身、财产安全要求，不得作令人误解的虚假宣传，不得侮辱消费者人格等项义务。

4. 关于消费者组织

关于消费者组织共有 3 条。首先规定了什么是消费者组织。按《消费者权益保护法》第三十一条的规定：“消费者协会和其他消费者组织是依法成立的对商品和服务进行社会监督的保护消费者合法权益的社会团体。”其次，规定了消费者协会的职能。最后，对消费者组织的活动做了一项限制性规定，即第三十三条规定：“消费者组织不得从事商品经营和营利性服务，不得以牟利为目的向社会推荐商品服务。”作这一限制性规定，是因为这种活动违反消费者的利益，不利于实现消费者通过消费者组织达到自我保护的目的。

5. 关于法律责任

在法律责任这一章中，共有十四条规定。其中十三条规定了